



Comunicación de Progreso: COP 2009

Reporte Pacto Global

Lima, 2010.

AFP Integra es una Administradora de Fondos de Pensiones constituida el 19 de mayo de 1993, con la misión de establecer el estándar en la administración de pensiones y otorgar el mejor servicio

La empresa cuenta con el respaldo del Grupo ING de Holanda, uno de los conglomerados financieros, de pensiones y seguros más grandes del mundo y que en la actualidad cuenta con más de 150 años de experiencia.

Actualmente, AFP Integra administra el mayor fondo de pensiones del país, el cual asciende a 21'162,539 millones de soles (31% de participación en el mercado), y posee una cartera de más de 1'161,962 afiliados.

Nuestra visión se plasma en los **Principios de Negocio:**

- Actuamos con **integridad**.
- Somos **abiertos y claros**.
- Nos **respetamos** unos a otros.
- Asumimos nuestra **responsabilidad** social y medio ambiental.

Nuestra Misión:

Liderar la industria y establecer el estándar en la administración de pensiones otorgando el mejor servicio y la mejor pensión.

Nuestros Valores:

- Integridad.
- Espíritu emprendedor.
- Profesionalismo.
- Receptividad.
- Trabajo en Equipo.

Nuestro compromiso

De nuestra mayor consideración,

Comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro país, AFP Integra reafirma por quinto año consecutivo el apoyo y desarrollo de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en su gestión.

Somos parte del Grupo ING, actuamos bajo la Declaración Universal de los Derechos Humanos explícitos en nuestros Principios del Negocio y con el más alto estándar de Responsabilidad Social.

Enmarcados en una gestión responsable, apoyamos el fomento de la educación, la preservación y cuidado del ambiente, y el progreso de nuestra comunidad.

A nombre del Consejo Directivo y de todos nuestros colaboradores queremos compartir con nuestros stakeholders, la Comunicación de Progreso (COP) 2009 de nuestra empresa. Así como, agradecer a todos nuestros aliados estratégicos con quienes trabajamos juntos para conseguir estos logros.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a horizontal line at the top, a vertical line extending downwards, and several short, vertical strokes at the bottom.

Bernhard Lotterer Rico
Director Gerente General

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos

Principio 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Compromiso:

AFP Integra desarrolla su gestión éticamente, bajo el cumplimiento de las leyes y normas que rigen su actividad. Respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos, garantizando la protección de los mismos y el bienestar de sus colaboradores.

Sistemas:

- Los **“Principios de Negocios de ING”** incluyen el apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos fundamentales, los mismos que son desarrollados en el **“Código de Conducta”** de la empresa.
- La campaña **“Recursos Humanos Contigo”** se basa en una política de puertas abiertas del departamento de recursos humanos de la empresa con los colaboradores.
- El **“Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo”**, especifica las disposiciones reglamentarias que buscan velar por la buena salud y la seguridad en las instalaciones de la empresa.
- Los comunicados **“RRHH te informa”**, informan al personal sobre temáticas afines a su bienestar como son: temas legales, de salud, educación, entre otros.
- El **“Programa de Aprendizaje Corporativo”** (“Programa Learning”), brinda las herramientas necesarias en habilidades y competencias a nuestros colaboradores, optimizando su desarrollo personal y profesional.

Acciones:

- Actualización y relanzamiento de los **“Principios de Negocios de ING”**, los mismos que fueron difundidos a todos nuestros colaboradores a nivel

nacional. A través de ellos buscamos tratar a los demás como queremos ser tratados, promovemos la diversidad de pensamiento y libre expresión, y nos distinguimos por brindar un trato equitativo e igualdad de oportunidades de desarrollo a todos los colaboradores. ([Anexo 1: Código de Conducta Compliance ING Perú](#))

- El **“Código de Conducta”** es entregado a todos los colaboradores de la empresa, documento que garantiza que ING Perú se gobierne de conformidad con los más altos estándares de conducta comercial y ética, afirmando el respeto a los Derechos Humanos fundamentales.
- La campaña **“Recursos Humanos Contigo”** desarrolla un canal de comunicación de doble vía entre el colaborador y el área de Recursos Humanos de la empresa, garantizando la protección de sus derechos fundamentales y el desarrollo de sus labores en el marco de un buen clima laboral, a través de las siguientes acciones: Desayunos mensuales del personal con la presencia del Gerente Central de Recursos Humanos, visitas de diagnóstico a las agencias de ventas Lima y provincias.
- AFP Integra cuenta con la **casilla de correo electrónico** recursoshumanos@integra.com.pe donde los colaboradores pueden hacer llegar sus preocupaciones, necesidades, sugerencias o reportar incidentes.
- El **“Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo”** es entregado a todos los colaboradores al momento del ingreso a la empresa. Sobre este, se realizaron las reuniones mensuales del **“Comité de Seguridad y Salud”** conformado por representantes de la empresa y de los colaboradores. Velando por su salud, se realizaron las siguientes acciones: Chequeos médicos preventivos, campañas de vacunación y nutrición, masajes y ergonomía. Además, debido a la pandemia AH₁N₁ se realizó una campaña para prevenir el contagio equipando al personal con guantes clínicos, mascarillas e instalando gel

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos

antiséptico en los baños. ([Anexo 2: Reglamento-Comité de Seguridad y Salud](#); [Anexo 3: Minuta-Comité de Seguridad y Salud](#))

- A través de los comunicados “**RRHH te informa**” se dieron a conocer entre otras, las recientes normativas laborales relacionadas a la no discriminación por VIH SIDA, así como la normativa sobre el hostigamiento sexual. ([Anexo 4: RRHH te informa](#))
- El “**Programa de Aprendizaje Corporativo**” se desarrolló a través de capacitaciones presenciales y virtuales a los colaboradores.

Resultados:

- 100% de nuestros colaboradores reciben el documento Principios de Negocio de ING Perú, el Código de Conducta y participan de una capacitación de inducción a los principios básicos que rigen nuestra compañía y a la normativa vigente que regula el negocio.
- 94% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Desarrollo y Capacitación en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 3% de incremento respecto al año 2008.
- 92% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Administración de Personal en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 2% de incremento respecto al año 2008.
- 85% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Servicios Internos en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 18% de incremento respecto al año 2008.
- Ningún incidente reportado sobre violaciones de los derechos humanos.

Principio 2:

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Compromiso:

AFP Integra mantiene una relación de respeto a los Derechos Humanos con sus grupos de interés, promoviendo el cumplimiento de estos, reafirmando así su compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad donde opera.

Sistemas:

- El “**Programa de Capacitación Externa**”, dirigido a nuestros clientes, se realiza con la finalidad de mantenerlos actualizados en temas laborales, coyunturales y legislativos, potenciando sus habilidades corporativas.
- Involucramos a nuestros Socios de Negocio en el cumplimiento de los Derechos Humanos y el cuidado del ambiente mediante la “**Ficha de Socios de Negocios**”, donde registran su compromiso con la “**Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente**”. ([Anexo 5: Ficha Socio de Negocio](#))
- La empresa a fin de revalorizar el rol del adulto mayor en la sociedad realiza el programa “**INTÉGRate**” dirigido a sus pensionistas.
- AFP Integra promueve la responsabilidad social en sus colaboradores mediante la ejecución de actividades de “**Voluntariado Corporativo**” en ayuda a poblaciones vulnerables, comunidad.

Acciones:

- La implementación del “**Programa de Capacitación Externa**”, se desarrolla en tres rubros: gerenciales, de afiliados y legislativo corporativo, en beneficio de nuestros clientes.
- Al incorporar a un proveedor como Socio de Negocio, este debe registrar la “**Ficha de Socio de Negocio**”, firmando la “**Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente**”, la cual incluye “*el respeto de los derechos humanos fundamentales, promoción de igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. De*

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos

igual forma, fomenta un marco favorable de relaciones laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable, rechazando el trabajo infantil y/o forzoso (...) la empresa toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente”.

- Se desarrolló, por tercer año consecutivo, el programa **“INTÉGRate”** dirigido a nuestros pensionistas y familiares con el objetivo de potenciar su calidad de vida, mediante la realización de actividades de capacitación, recreación e integración social.
- Se elaboró una Encuesta de **Voluntariado Corporativo** a fin de conocer la percepción de los colaboradores. Alineados a esta, se realizaron las siguientes actividades:
 - a. Reparación de mobiliario escolar en la I.E. 7054 de Villa María del Triunfo,
 - b. “1kg de Amor”, recolectando víveres a favor de los adultos mayores del hogar Santa María de la Caridad,
 - c. “Combate el Frío en el Sur”, donando frazadas a beneficio de comunidades Arequipa, Cuzo y Puno.
 - d. Actividades de voluntariado en la ciudad de Chíncha: a) La visita guiada de los niños de la I.E. 22519 en Grocio Prado en Chíncha al Parque de las Leyendas; b) seis sesiones de cineclub con los alumnos de la I.E. 22519 en Grocio Prado y la I.E. 22773 en Ciudad Satélite
 - e. ING Aventura Familiar, un evento de recaudación de fondos a favor de la educación, producto de esto se implementará la biblioteca del colegio Ramon Castilla y Marquesado, en Huancavelica.
 - f. “Cajas de amor”, con motivo de la navidad se realizaron visitas a los niños del Hospital Daniel Alcides Carrión y al Albergue San Francisco de Asís en Chaclacayo, haciéndoles entrega de ropa, juguetes y víveres.

Resultados:

- 1812 clientes beneficiados del Programa de Capacitación Externa. ([Anexo 6, Talleres 2009 – afiliados](#)).
- 100% de nuestros Socios de Negocio dan fe del respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, rechazando prácticas de trabajo forzoso e infantil.
- 94% conocen los programas de responsabilidad social, el 65% ha participado de alguna de nuestras actividades y 92% serían voluntarios en nuestros programas. ([Anexo 7: Encuesta Voluntariado Corporativo](#))
- El programa INTÉGRate ha contado con la participación de 3755 pensionistas a la fecha. Logrando los siguientes resultados: capacitarlos en técnicas de Windows e Internet, Taller de Teatro, Charlas educativas de diversas temáticas como salud física y emocional, ambiente, economía, entre otros.
- 6233 horas de voluntariado, logrando generar oportunidades a 6299 beneficiarios. ([Anexo 8: Reporte Horas Voluntariado](#))

Nuestro compromiso con los estándares laborales

Principio 3:

Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Compromiso:

AFP Integra garantiza a sus colaboradores el desempeño de sus labores dentro de un clima laboral adecuado, fomentando la cercanía con todo el personal a través de una política de puertas abiertas y el respeto a las libertades y derechos establecidos en las leyes vigentes.

Sistemas:

- La **Encuesta de Cultura de Alto Desempeño 2009**, nos permite conocer y medir el clima organizacional de la empresa, conociendo así la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores.
- La campaña **“Recursos Humanos Contigo”** se basa en una política de puertas abiertas del departamento de recursos humanos de la empresa con los colaboradores.

Acciones:

- Implementación de la Encuesta de Alto Desempeño 2009 a todo el personal.
- La campaña **“Recursos Humanos Contigo”** desarrolla un canal de comunicación de doble vía entre el colaborador y el área de Recursos Humanos de la empresa, garantizando la protección de sus derechos fundamentales y el desarrollo de sus labores en el marco de un buen clima laboral, a través de las siguientes acciones: Desayunos mensuales del personal con la presencia del Gerente Central de Recursos Humanos, visitas de diagnóstico a las agencias de ventas Lima y provincias.
- AFP Integra cuenta con la **casilla de correo electrónico** recursoshumanos@integra.com.pe donde los colaboradores pueden hacer llegar sus

preocupaciones, necesidades, sugerencias o reportar incidentes.

- Todo colaborador puede resolver cualquier inquietud o reclamo que pudiera originarse a través del diálogo directo con sus respectivas gerencias o a través del área de Recursos Humanos.

Resultados:

- 91% de nuestros colaboradores manifestaron que se sienten comprometidos con nuestra empresa, siendo la primera vez que un país de la región (ING) obtiene este resultado.
- 96% se siente orgulloso de trabajar en ella.
- 94% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Desarrollo y Capacitación en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 3% de incremento respecto al año 2008.
- 92% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Administración de Personal en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 2% de incremento respecto al año 2008

Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Compromiso:

AFP Integra respeta la jornada laboral de los colaboradores establecida en la legislación laboral vigente y de acuerdo de los principios de la Organización Internacional del Trabajo.

Sistemas:

- El **“Reglamento Interno de Trabajo”** regula y norma las relaciones de trabajo entre la empresa y sus colaboradores. ([Anexo 9: Reglamento Interno de Trabajo, art 6 y 14](#))
- Auditoría externa.

Nuestro compromiso con los estándares laborales

- Involucramos a nuestros Socios de Negocio en el cumplimiento de los Derechos Humanos y el cuidado del ambiente mediante la **“Ficha de Socios de Negocios”**, donde registran su compromiso con la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**.

Acciones:

- Todo el personal de la empresa recibe un ejemplar del **“Reglamento Interno de Trabajo”** al momento de la contratación.
- La contratación de personal se realiza en conformidad con las disposiciones legales vigentes: a) Jornada de trabajo semanal máxima de 48 horas permitidas por ley, b) Pago por concepto de horas extras o la compensación con descanso en la oportunidad acordada entre ambos, c) Derecho de descanso vacacional que se otorga de acuerdo a ley y d) Facilidades de transporte y alimentación para sus colaboradores en casos de trabajo en sobretiempo.
- Al incorporar a un proveedor como Socio de Negocio, este debe registrar la **“Ficha de Socio de Negocio”**, firmando la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**, la cual incluye *“el respeto de los derechos humanos fundamentales, promoción de igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. De igual forma, fomenta un marco favorable de relaciones laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable, rechazando el trabajo infantil y/o forzoso (...) la empresa toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente”*.

Resultados:

- AFP Integra es miembro de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), en calidad de Socio Fundador. La Asociación de Buenos Empleadores es una iniciativa de la AMCHAM (Cámara de

Comercio Americana del Perú) que reúne a un reducido grupo de empresas que se caracterizan por respetar a su personal, aplicando buenas prácticas de Recursos Humanos, y que además están comprometidas a que sus proveedores también lo hagan. ([Anexo 10: Constancia ABE](#))

- 100% de nuestros Socios de Negocio dan fe del respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, rechazando prácticas de trabajo forzoso e infantil.

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Compromiso:

AFP Integra apoya la erradicación de trabajo infantil, asegurando en su proceso la contratación exclusiva de adultos, según normativa actual. Comprometidos con el desarrollo social la empresa desarrolla diversos programas y actividades de apoyo a la educación y niñez de nuestro país.

Sistemas:

- La **“Política de Reclutamiento Externo”** contempla la contratación de personas con mayoría de edad, exigiéndose la presentación del Documento Nacional de Identidad (DNI). ([Anexo 11: Política de Reclutamiento Externo](#))
- El **“Reglamento Interno de Trabajo”** señala la obligación de presentar el documento nacional de identidad (DNI) al momento de la contratación. ([Anexo 12: Reglamento Interno de Trabajo, art 4](#))
- Involucramos a nuestros Socios de Negocio en el cumplimiento de los Derechos Humanos y el cuidado del ambiente mediante la **“Ficha de Socios de Negocios”**, donde registran su compromiso con la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**.

Nuestro compromiso con los estándares laborales

- AFP Integra promueve la responsabilidad social en sus colaboradores mediante la ejecución de actividades de **“Voluntariado Corporativo”** en ayuda a poblaciones vulnerables, comunidad.
- AFP Integra apoya a la educación y la promoción de los derechos y deberes del niño, niña y adolescente; mediante sus programas de responsabilidad social: **Emprendiendo y Escuelas Sostenibles**.

Acciones:

- Implementación de los lineamientos de la **“Política de Reclutamiento Externo”** y el **“Reglamento Interno de Trabajo”**.
- Al incorporar a un proveedor como Socio de Negocio, este debe registrar la **“Ficha de Socio de Negocio”**, firmando la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**, la cual incluye **“el respeto de los derechos humanos fundamentales, promoción de igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. De igual forma, fomenta un marco favorable de relaciones laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable, rechazando el trabajo infantil y/o forzoso (...) la empresa toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente”**.
- Seis de siete campañas de **Voluntariado Corporativo** se realizaron en beneficio de la niñez en comunidades vulnerables, enmarcados en los rubros: apoyo a la educación, recreación y salud.
- Por segundo año consecutivo, la compañía desarrolla el programa **Emprendiendo** en alianza con la ONG Holandesa Aflatoun, empoderando a los niños a romper el ciclo de la pobreza mediante el conocimiento de sus derechos y responsabilidades, liderazgo, ahorro y emprendimiento social y financiero.
- El programa **“Escuelas Sostenibles”** se desarrolló en la I.E. 257 Sunampe en Chincha, y en alianza

con la Fundación Happy Hearts en las siguientes escuelas: I.E. 22519 en Grocio Prado y la I.E. 22773 en Ciudad Satélite, Chincha; y la I.E. 7054 en Villa María del Triunfo, Lima; y la I.E. 22375 en Santa Rosa de Los Molinos, Ica. El programa desarrolla actividades como: construcción del centro educativo, capacitación en valores, capacitación en cómputo al personal docente y alumnos, y la creación de un negocio que permita la sostenibilidad a la institución educativa.

Resultados:

- La empresa no cuenta con colaboradores menores de edad.
- 100% de nuestros Socios de Negocio dan fe del respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, rechazando prácticas de trabajo forzoso e infantil.
- 6233 horas de voluntariado, logrando generar oportunidades a 6299 beneficiarios.
- AFP Integra benefició a 13 975 niños, niñas y adolescentes mediante la ejecución de sus programas: [Anexo 13: Reporte Programas 2009](#)
 - a. En el 2009, el programa Emprendiendo benefició a 11 200 alumnos de 1° y 2° de secundaria de 34 instituciones educativas, frente a 9 872 alumnos del 2008.
 - b. Escuelas Sostenibles benefició a 2755 alumnos de las instituciones I.E. 22519 en Grocio Prado y la I.E. 22773 en Ciudad Satélite, Chincha; y la I.E. 7054 en Villa María del Triunfo, Lima; y la I.E. 22375 en Santa Rosa de Los Molinos, Ica.
 - Los alumnos de estas instituciones cuentan con manejo de computación
 - Los alumnos de las I.E. 22773 Ciudad Satélite, Chincha, y la I.E. 22375 Santa Rosa de los Molinos, Ica, tuvieron una infraestructura escolar apropiada para estudiar, la primera de ellas por encontrarse en estado de extrema

Nuestro compromiso con los estándares laborales

pobreza y la segunda destruida por el terremoto del 2007.

- Las familias de las comunidades de Sunampe, Grocio Prado, Ciudad Satélite y Santa Rosa de los Molinos adquirieron mayor compromiso con la educación de sus hijos gracias a la capacitación en valores.

Principio 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Compromiso:

AFP Integra promueve la diversidad bajo los principios de inclusión social, brindando equidad de oportunidades a todos sus colaboradores.

Sistemas:

- Los **“Principios de Negocios de ING”** incluyen el apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos fundamentales, los mismos que son desarrollados en el **“Código de Conducta”** de la empresa.
- La **“Política de Reclutamiento Externo”**, establece textualmente que **“ING Perú evalúa las capacidades y competencias de los colaboradores dejando de lado cualquier clase de discriminación social, de género, discapacidad, religión, raza, entre otros”**.
- El **“Proceso de Evaluación del Desempeño”** (Gestión de Desempeño y Desarrollo) evalúa las competencias y habilidades de cada colaborador, así como el logro de los objetivos trazados anualmente
- Los comunicados **“RRHH te informa”**, informan al personal sobre temáticas afines a su bienestar como son: temas legales, de salud, educación, entre otros.

Acciones:

- Desarrollo de los principios de diversidad e inclusión en la **“Política de Reclutamiento Externo”**.
- La implementación de la **“Gestión de Desempeño y Desarrollo”** a los colaboradores.
- A través los comunicados **“RRHH te informa”** se dieron a conocer entre otras, las recientes normativas laborales relacionadas a lo no discriminación por VIH SIDA, así como la normativa sobre el hostigamiento sexual.

Resultados:

- 51% de mujeres contratadas y 49 % de hombre contratados.
- AFP Integra contiene en su plana laboral dos personas con habilidades diferentes del Centro Ann Sullivan del Perú.
- 200 colaboradores administrativos y 267 colaboradores de ventas evaluados en la Gestión de Desempeño y Desarrollo.
- Los colaboradores de la compañía poseen diversidad cultural, raza, religión, discapacidad, género, entre otros.

Nuestro compromiso con el medio ambiente

Principio 7:

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Compromiso:

AFP Integra está comprometida en conducir su negocio de manera responsable, y la preservación del medio ambiente es una parte fundamental de este compromiso. Promovemos en nuestros colaboradores el uso adecuado de los recursos y la importancia de cuidar su entorno.

Sistemas:

- El sistema de seguimiento y control del uso de energía y agua, a través de equipos ahorradores.
- La incorporación de la campaña de reciclaje de plástico, papel y cartones en todas las agencias a nivel nacional, bajo el lanzamiento del concurso **“Reciclando para tu comunidad”**.

Acciones:

- Uso de un sistema inteligente de focos ahorradores en nuestras oficinas, y sistema de ahorro de agua por medio de caños con sensores.
- Además, el ahorro de energía se realiza bajo las siguientes acciones: a) Máquinas apagadas al final del día, a menos que se requiera lo contrario previo aviso, b) Luces apagadas cuando no hay personal laborando, c) Correcto funcionamiento del sistema eléctrico en nuestras oficinas. Revisiones anuales y d) Hibernación automática de PC's luego de 15 minutos de inactividad.
- Promover iniciativas ambientales a través del concurso interno **“Reciclando para tu comunidad”**, el cual consiste ejecutar la campaña de reciclaje de plástico, papel y cartones por un año, y a fin de este cada agencia presenta un proyecto a beneficio de su comunidad, ligado al tema ambiental.
- Contratación de dos colaboradores encargados exclusivamente del reciclaje: recoger, separar y

pesar el material recolectado de todas las oficinas donde operamos y de otras empresas vecinas.

Resultados:

- Reducción del 33% en el consumo de agua y el 0.80% de energía, con respecto al 2008. ([Anexo 14: ING Report- Environment Questionnaire 2009 y 2008](#))
- Concientización de los colaboradores sobre el uso del agua y energía.
- Sobre el concurso **“Reciclando para tu comunidad”**:
 - a. 100% de las agencias a nivel nacional participaron de la campaña de reciclaje.
 - b. 43.75% de las agencias presentaron su proyecto en beneficio a su comunidad ligado al tema ambiental (7 de 16 agencias).
 - c. La campaña de reciclaje obtuvo como resultado 32 toneladas de papel y 7.8 toneladas de plástico (PET) al año.
 - d. Los ingresos de la campaña de reciclaje se destinaron al proyecto **“Enseñando a Clasificar”** de Chimbote, el cual iniciará en el 2010.

Principio 8:

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Compromiso:

AFP Integra se alinea a la cultura medioambiental de su accionista principal ING, promoviendo un desarrollo ambiental responsable en la comunidad y sus clientes.

Sistemas:

- Involucramos a nuestros Socios de Negocio en el cumplimiento de los Derechos Humanos y el cuidado del ambiente mediante la **“Ficha de Socios de Negocios”**, donde registran su compromiso con la **“Declaración de Prevención**

Nuestro compromiso con el medio ambiente

del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”.

- AFP Integra desarrolla iniciativas de promoción de la preservación del ambiente a sus grupos de interés: clientes, pensionistas y comunidad.

Acciones:

- Al incorporar a un proveedor como Socio de Negocio, este debe registrar la **“Ficha de Socio de Negocio”**, firmando la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**, la cual incluye *“(…) la empresa toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente. Por ello, orienta su producción e instruye y promueve en sus trabajadores el respeto por los recursos finitos y no renovables”*.
- Promover iniciativas ambientales a través del concurso interno **“Reciclando para tu comunidad”**, el cual consiste en ejecutar la Campaña de Reciclaje de plástico, papel y cartones por un año, y a fin de este cada agencia presenta un proyecto a beneficio de su comunidad, ligado al tema ambiental.
- En la promoción de la preservación del ambiente, AFP Integra realizó las siguientes iniciativas:
 - a. Sensibilización a la comunidad en la preservación del ambiente, mediante el concurso de dibujo **“Luchemos contra el cambio climático”**.
 - b. Se desarrolló la actividad de cineclub y debate ambiental dirigida a nuestros pensionistas.
 - c. Los clientes participan de las campañas de apoyo a la comunidad mediante el envío de Estado de Cuenta Virtual.

Resultados:

- 100% de nuestros Socios de Negocio dan fe del respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, rechazando prácticas de trabajo forzoso e infantil.

- Sobre el concurso **“Reciclando para tu comunidad”**:
 - a. 100% de las agencias a nivel nacional participaron de la campaña de reciclaje
 - b. 43.75% de las agencias presentaron su proyecto de beneficio a su comunidad ligado al tema ambiental.
 - c. La campaña de reciclaje obtuvo como resultado 32 toneladas de papel y 7.8 toneladas de plástico (PET) al año.
 - d. Los ingresos de la campaña de reciclaje se destinaron al proyecto **“Enseñando a Clasificar”** de Chimbote, el cual iniciará en el 2010.
- En promoción de la preservación del ambiente:
 - a. 11 200 estudiantes de 34 instituciones educativas sensibilizados, participaron del concurso **“Luchemos contra el cambio climático”**.
 - b. 4000 estudiantes de 10 instituciones educativas recibieron capacitaciones ambientales en alianza con el Ministerio del Ambiente.
 - c. 35 pensionistas participantes del cineclub y debate ambiental.
- 31% de incremento de afiliados cotizantes recibieron Estado de Cuenta Virtual, comparado a un 1% en Estado de Cuenta físico. (*Anexo 15: EECC Virtuales 2009*)

Principio 9:

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Compromiso:

AFP Integra conduce su negocio responsablemente, bajo el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Además, promueve la difusión de iniciativas ambientales, en alianza con diversas instituciones.

Nuestro compromiso con el medio ambiente

Sistemas:

- El sistema de seguimiento y control del uso de energía y agua, a través de equipos ahorradores.
- Fomento de creación de alianzas en temas de difusión de educación y responsabilidad ambiental, con instituciones públicas y privadas.

Acciones:

- Uso de un sistema inteligente de focos ahorradores en nuestras oficinas, y sistema de ahorro de agua por medio de caños con sensores.
- Además el ahorro de energía se realiza bajo las siguientes acciones: a) Máquinas apagadas al final del día, a menos que se requiera lo contrario previo aviso, b) Luces apagadas cuando no hay personal laborando, c) Correcto funcionamiento del sistema eléctrico en nuestras oficinas. Revisiones anuales y d) Hibernación automática de PC's luego de 15 minutos de inactividad
- Generación de alianzas para el desarrollo del concurso **“Reciclando para tu comunidad”**, invitando a más empresas a sumarse a la campaña de reciclaje, como son Invita Seguro de Vida y Pensiones, y Red de Energía del Perú.
- Generación de alianzas afines al fomento de la educación ambiental en el concurso **“Luchemos contra el cambio climático”**, como son: el Ministerio del Ambiente y la Fundación World Wild Life.
- AFP Integra es miembro del Comité Ambiental Municipal (CAM) de San Isidro, comunidad local a la que pertenece.

Resultados:

- Reducción del 33% en el consumo de agua y el 0.80% de energía, con respecto al 2008.
- Concientización de los colaboradores sobre el uso del agua y energía.
- Generación de 5 alianzas entre instituciones públicas y privadas.

Nuestro compromiso contra la corrupción

Principio 10:

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Compromiso:

AFP Integra cuenta con un área de Compliance, la cual se encuentra dentro de la Gerencia Legal de la Administradora y que tiene como principal función proteger la reputación e integridad de la compañía y de ING velando por el cumplimiento de las políticas de valores y una óptima cultura del cumplimiento de las regulaciones.

Se ha establecido un Código de Conducta ([Anexo 1: Código de Conducta Compliance ING Perú](#)) que se distribuye en la etapa de reclutamiento del personal, en el cual se especifica claramente la política de AFP INTEGRAL en el tema de corrupción y soborno. El Código busca promover entre los colaboradores de la empresa un comportamiento ético donde no se toleran las prácticas de corrupción en ninguna de sus formas. De manera adicional, se cuenta con una Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno ([Anexo 16:- Política Regalos Invitaciones y Prevención del Soborno](#)) que de manera constante refuerza entre los colaboradores de la compañía nuestras buenas prácticas corporativas relacionadas con la lucha contra la corrupción tanto interna como externa.

Sistemas:

- Actualización del Código de Conducta en función del Código regional de ING Insurance Américas, el cual se distribuye en la etapa de reclutamiento de personal, en donde explica claramente la política de ING Perú respecto a los temas de corrupción y soborno.
- Establecimiento de una Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno, la cual de manera consistente refuerza entre los colaboradores de la compañía nuestras buenas

prácticas corporativas relacionadas con la lucha contra la corrupción, tanto interna como externa.

Acciones:

- Programas de inducción a los nuevos trabajadores.
- Campañas de entrenamiento.
- Comunicación a todos los empleados de la compañía.

Resultados:

- No se ha registrado ningún caso de corrupción.

Anexos

- **Anexo 1:** Código de Conducta Compliance ING Perú..... página 16.
- **Anexo 2:** Reglamento- Comité de Seguridad y Salud. página 59.
- **Anexo 3:** Minuta- Comité de Seguridad y Salud. página 65.
- **Anexo 4:** RRHH te informa. página 67.
- **Anexo 5:** Ficha Socio de Negocio. página 70.
- **Anexo 6:** Talleres 2009 – afiliados. página 73.
- **Anexo 7:** Encuesta Voluntariado Corporativo. página 75.
- **Anexo 8:** Reporte Horas Voluntariado. página 91.
- **Anexo 9:** Reglamento Interno de Trabajo, art 6 y 14. página 93.
- **Anexo 10:** Constancia ABE. página 95.
- **Anexo 11:** Política de Reclutamiento Externo. página 97.
- **Anexo 12:** Reglamento Interno de Trabajo, art 4. página 99.
- **Anexo 13:** Reporte Programas 2009. página 101.
- **Anexo 14:** ING Report- Enviroment Questionnarie 2009 y 2008. página 103.
- **Anexo 15:** EECC Virtuales 2009. página 110.
- **Anexo 16:** Política Regalos Invitaciones y Prevención del Soborno. página 112.



Anexo 1:

Código de Conducta Compliance ING Perú.



CODIGO DE COMPLIANCE DE ING PERU

2009

El presente Código es aplicable a todo el personal de:

- AFP Integra S.A.
- ING Wealth Management S.A.
- ING International Perú S.A.
- ING Pensiones Perú S.A.
- ING Fondos SAF S.A.C.

En su conjunto a dichas empresas se les denominará “ING PERU”

El presente documento ha sido aprobado por los respectivos Comités de dichas entidades.

Mensaje de Carlos Muriel, Presidente de ING Latinoamérica.

Estimados Colegas de ING Perú:

Este Código de Compliance ha sido preparado para reforzar los lineamientos de conducta de negocios que todos los colaboradores de ING debemos aplicar en el desarrollo diario de nuestras funciones.

Es por esto que todos nosotros como colaboradores de ING somos personalmente responsables de cumplir las mayores exigencias éticas en nuestro trabajo y actuar dentro de la letra y el espíritu de las leyes y de las normas que rigen nuestra actividad, así como de conocer y aplicar cabalmente las políticas y procedimientos existentes, en el entendido de que el universo de situaciones posibles no pueden ser preestablecidas en su totalidad en forma anticipada, por lo que todos estamos obligados a ejercitar nuestro buen juicio a fin de cumplir con los fines últimos de estos lineamientos.

No obstante lo anterior y cuando surjan situaciones o dudas relacionadas con su aplicación el área de Compliance tiene como misión facilitar la información y los medios necesarios para desarrollar tu labor profesional de forma responsable y ética por lo que está a tu disposición para resolver dudas y preocupaciones en cuanto al contenido del presente Código.

Les reitero nuestro compromiso de seguir desarrollando una cultura ética y de alto desempeño, en base a nuestro objetivo fundamental de salvaguardar ante todo la integridad que caracteriza a ING a nivel mundial.

Cordialmente,

Carlos Muriel Gaxiola
Presidente de ING Latinoamérica

Compromiso de la Gerencia General de ING Perú con este Código de Compliance de ING Perú.

Como Gerencia General, nuestro compromiso es garantizar que ING Perú se gobierne de conformidad con los más altos estándares de conducta comercial y ética, así como apegar a las mejores prácticas de dirección de la empresa. Por este motivo este Código de Compliance de ING Perú es aplicable a la Gerencia General y Comité de Gerencia en el desarrollo de sus funciones y en representación de ING Perú. En tal sentido, se deben tomar en cuenta las siguientes normas adicionales:

- **Cualquier análisis y resolución de un posible conflicto de intereses que comprometa a un miembro de la Gerencia General y/o Comité de Gerencia será efectuado por el Comité de Compliance establecido dentro del presente Código.**
- **Cualquier análisis y resolución de una posible exención de las políticas contenidas en el Código de Compliance de ING Perú que afecte a un miembro de la Gerencia General y/o Comité de Gerencia, será efectuado por el Comité de Compliance. Tales exenciones serán concedidas únicamente mediante una declaración escrita por parte del Comité de Compliance.**

Atentamente,

**Bernhard Lotterer Rico
Gerente General
ING Perú**

Indice General

Página

<i>Principios Generales del Negocio</i>	<i>5</i>
<i>Información Confidencial</i>	<i>7</i>
<i>Información Privilegiada (Transacciones Bursátiles y Comunicaciones de Mercado)</i>	<i>8</i>
<i>Murallas Chinas</i>	<i>9</i>
<i>Privacidad y Protección de datos</i>	<i>10</i>
<i>Escritorios Limpios</i>	<i>11</i>
<i>Conflictos de Interés</i>	<i>14</i>
<i>Intereses en Negocios y Actividades Externas</i>	<i>15</i>
<i>Derechos de Autor (Copyrights)</i>	<i>15</i>
<i>Uso de los recursos de ING</i>	<i>16</i>
<i>Mensajería Electrónica e Internet</i>	<i>16</i>
<i>Contactos con Medios de Comunicación</i>	<i>19</i>
<i>Reglas Antimonopolio</i>	<i>20</i>
<i>Mercadotecnia y Publicidad</i>	<i>20</i>
<i>Asesoría en la oferta de productos de ING</i>	<i>21</i>
<i>Transparencia en el ofrecimiento de Productos de ING</i>	<i>21</i>
<i>Protección a nuestros Clientes</i>	<i>22</i>
<i>Prevención de Corrupción y Política de Regalos e Invitaciones</i>	<i>23</i>
<i>Prevención de Fraudes</i>	<i>27</i>
<i>Prevención de Lavado de Activos y Política FEC</i>	<i>31</i>
<i>Informante Oportuno</i>	<i>34</i>
<i>Control de Libros y Registros</i>	<i>35</i>
<i>Comité de Compliance</i>	<i>36</i>
<i>Anexos</i>	<i>38</i>

Los Principios de Negocio de ING

De forma individual, cada Principio es igualmente importante, y tomados en conjunto, conforman nuestra consciencia colectiva. Como tal, son las bases de nuestra estrategia, cultura y trabajo del día a día.

Los Principios no son sugerencias voluntarias. No son negociables y cada uno de los colaboradores de ING debe ser responsable por cumplirlos. Los Principios de Negocio nos permitirán realizar lo que mejor hacemos, tanto hoy como mañana: ayudar a nuestros clientes a manejar su futuro financiero.

- Actuamos con **integridad**.
- Somos **abiertos** y **claros**.
- Nos **respetamos** unos a otros.
- Asumimos nuestra **responsabilidad** social y medio ambiental.

1. Actuamos con integridad

Nuestro negocio se basa en la confianza que es ganada a través de la congruencia de nuestros actos con nuestros valores y principios, independientemente de las circunstancias o el resultado. También significa que nuestros principales actores pueden esperar de nuestra parte que cumplamos con nuestras promesas y actuemos con el más alto grado de honestidad y justicia.

Es por eso que:

- Constantemente nos preguntamos si lo que hacemos es correcto, legal y respetuoso hacia nuestros principales participantes; y ajustamos nuestras acciones correspondientemente.
- Cumplimos con las leyes y normatividad de nuestro entorno; así como reglas, códigos, guías y políticas internas y externas.
- No ponemos nuestros objetivos a largo plazo en riesgo por obtener ganancias a corto plazo.
- Sólo tenemos relación de negocios con socios legítimos y con buena reputación.
- Tratamos la información de nuestros clientes y de nuestra organización con el debido cuidado.
- No desprestigiamos a nuestros competidores ni utilizamos medios ilegítimos para obtener ventajas para ING.
- Prevenimos y en su caso manejamos responsablemente posibles conflictos de interés.

2. Somos abiertos y claros

Para tener un alto desempeño, debemos ser sensibles a nuestros participantes. Le damos gran importancia a las comunicaciones claras y puntuales en cada una de nuestras

interacciones. En otras palabras: decimos lo que queremos decir y queremos decir lo que decimos en un lenguaje sencillo que aborde el tema a tratar.

Es por eso que:

- Escuchamos a nuestros accionistas, clientes y colaboradores y nos anticipamos a sus cambiantes necesidades y expectativas.
- Hacemos la información para nuestros clientes fácil de entender, accesible y efectiva.
- Trabajamos activamente para asegurar que somos claros con respecto a los costos, condiciones y riesgos de los productos y servicios que ofrecemos.
- Somos fáciles de contactar y adecuadamente receptivos a todos.
- Hacemos todo el esfuerzo posible por proveer reportes e información precisa, oportuna y comprensible para nuestros reguladores, accionistas y otros actores con interés en nuestro desempeño.
- Estamos comprometidos con un diálogo sincero con nuestros accionistas, clientes y colaboradores, escuchando genuinamente sus necesidades y tomando acciones para atenderlas.

3. Nos respetamos mutuamente

El respeto a los valores individuales y los derechos humanos fundamentales son nuestra base para las relaciones de largo plazo con nuestros clientes, colaboradores y otros actores. Nos tratamos con respeto y estamos orgullosos de las contribuciones provenientes de la diversidad de individuos e ideas. Estamos comprometidos con la diversidad y la equidad y queremos que nuestros líderes y colaboradores reflejen nuestra base de clientes. Al cooperar, compartir conocimientos y enfocarnos en el desempeño, seremos capaces de alcanzar todo el potencial de nuestra compañía.

Es por ello que:

- Tratamos a los demás como queremos ser tratados.
- Promovemos la diversidad de pensamiento y libre expresión de los valores personales entre nuestros colaboradores.
- Nos distinguimos por brindar trato equitativo e igualdad de oportunidades de desarrollo para todos en ING.
- Trabajamos de manera cercana en reconocer que la colaboración lleva a mejores resultados

4. Asumimos nuestra responsabilidad social y para con el medio ambiente

Como un proveedor de servicios financieros, tenemos más que un rol económico que cumplir en la sociedad. Reconocemos que la manera en cómo realizamos nuestros negocios tiene un impacto directo en el mundo que nos rodea. Por esta razón, las condiciones que establecemos para nuestras actividades consideran aspectos sociales, éticos y medioambientales. Queremos contribuir con la preservación de nuestro planeta y

sus recursos finitos para las futuras generaciones. En colaboración con otras organizaciones, invertimos en el desarrollo sustentable en las comunidades en las que vivimos y trabajamos. Son hogar para nuestra organización, clientes y colaboradores y por lo tanto un componente esencial para nuestro éxito de largo plazo.

Es por ello que:

- Evitamos y en su caso manejamos responsablemente cualquier impacto negativo que nuestras actividades de negocio tengan en las personas o en el medio ambiente.
- Tomamos responsabilidad por enfrentar los retos socio-ambientales.
- Buscamos un cambio social positivo al apoyar las buenas causas e invertir en nuestras comunidades.
- Motivamos a nuestros colaboradores a participar en actividades de voluntariado y comunitarias.

Información Confidencial

Durante nuestra relación de trabajo con ING Perú, tenemos acceso a varias formas de Información Confidencial relacionada con la empresa. Toda información personal o propiedad de ING, información sobre sus productos, procesos inclusive contraseñas de computadoras, clientes, colaboradores, accionistas y proveedores, que no sea pública o esté expresamente disponible para terceros, se considerará confidencial. Su divulgación inapropiada podría afectar de forma significativa la posición competitiva de ING y desperdiciar valiosos activos de nuestra empresa.

Además de constituir una violación de la política de ING, ciertos tipos de uso o divulgación no autorizados de tal información pueden considerarse un delito y la parte que se encuentre en falta puede verse sometida a sanciones administrativas o a penas privativas de libertad.

Todos compartimos la obligación de evitar la divulgación no autorizada de Información Confidencial y de garantizar que la divulgación autorizada se haga de acuerdo con las políticas aquí establecidas. Dichas políticas establecen que no se revelará Información Confidencial a personas ajenas a ING a menos que la divulgación se haya autorizado y esté acompañada por un acuerdo de confidencialidad debidamente firmado. Asimismo debemos asegurarnos que la divulgación de Información Confidencial cumpla con los requisitos expresados en las Políticas de protección de información, en lo que respecta a la identificación, clasificación, marcado, manejo y destrucción de Información Confidencial de conformidad con la Política de Escritorios Limpios.

Cualquier trabajo desarrollado por colaboradores, contratistas o proveedores dentro del marco de su empleo con ING, será en todo momento propiedad de ING. Cuando se trate con contratistas o proveedores externos, se deberá comprobar que existe un acuerdo apropiado que cubra su trabajo. Asimismo, todo trabajo que pueda ser objeto de

cualquier derecho de propiedad intelectual deberá ser informado inmediatamente a la Gerencia Legal & de Compliance de ING Perú. La violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial, incluyendo el delito de revelación de secretos está tipificado como delito en los artículos 216 al 225 del Código Penal vigente.

No converses sobre asuntos confidenciales en lugares públicos, tales como ascensores, pasillos u otras áreas de uso compartido, transporte público, lobbies de hoteles o restaurantes, pues gente ajena al asunto puede escucharte.

Se deben tomar las medidas que sean necesarias para mantener los lugares de trabajo (escritorios) libres de cualquier tipo de información considerada como Confidencial que estén expuestas al alcance de cualquier persona no autorizada.

Es importante recordar que la obligación de mantener la confidencialidad de la Información Confidencial, permanece vigente incluso después de que dejes de prestar tus servicios para ING. De la misma manera, ING exige a su personal de nuevo ingreso, que respeten las obligaciones de confidencialidad que tengan con sus empleadores anteriores.

Las infracciones a las normas de confidencialidad son sumamente graves. No dejes de acudir a Compliance en caso de preguntas o dudas sobre la manera apropiada de manejar Información Confidencial o potencialmente confidencial.

Información Privilegiada. (Transacciones Bursátiles y Comunicaciones de Mercado)

“Información privilegiada” es toda información que no ha sido revelada al público en general por un emisor a través de la Bolsa de Valores en la que cotiza, sobre cualquier hecho, acciones, actividades o situación financiera de ésta, que es capaz de influir el precio de dichas acciones o puede influir en el ánimo del inversionista si llega a conocimiento del público. Esto se refiere a acciones o valores de cualquier emisor afectado, directa o indirectamente, por la información; a manera de ejemplo, en caso que una compañía compre a otra empresa, dicha información puede cambiar el valor o el precio de sus acciones en relación con otras compañías en el mismo mercado.

La información se considera “pública” cuando ha sido dada a conocer, o esté disponible públicamente; a través de la Bolsa de Valores en la que cotice dicho emisor o bien, o a través de medios masivos de comunicación.

Está estrictamente prohibido utilizar Información Privilegiada para fines personales, profesionales o bien celebrar transacciones bursátiles directa o indirectamente, así como la divulgación de la misma a otras personas o bien emitir recomendaciones. Esta práctica conocida también como “consejo”, puede originar transacciones bursátiles basadas en Información Privilegiada, con la que se violan las normas establecidas en este Código y por las autoridades respectivas.

Adicionalmente, ING mantiene ciertas restricciones tratándose de acciones o valores emitidos por ING y en posesión de sus colaboradores. En caso de que requieras mayor información al respecto, contacta a la Gerencia Legal & de Compliance.

La utilización de Información Privilegiada en contravención con lo aquí señalado puede conllevar acciones legales por parte de ING, incluyendo el despido o bien la entrega de información a las autoridades para la imposición de las sanciones respectivas, por lo que es necesario que nos comprometamos a respetar en todo momento lo señalado en la normativa que regula el mercado de valores en lo relacionado a este tema.

Murallas Chinas

ING ha establecido políticas, procedimientos y medidas físicas diseñadas para controlar de una manera segura el uso de información confidencial y privilegiada, “Información Sensible” con el objeto de prevenir su divulgación o el uso inapropiado de esa información así como la generación de un posible conflicto de interés.

En general, las Murallas Chinas separan a las áreas de un negocio que generan o tienen acceso a información privilegiada o confidencial, conocidas como “áreas sensibles” del resto de las áreas del negocio ajenas a dicha información también conocidas como “áreas públicas”.

Aquellos colaboradores que pertenezcan a un “área sensible”, no podrán divulgar la información que estén manejando a colaboradores pertenecientes a “áreas públicas” salvo autorización expresa por parte de Compliance y bajo el mecanismo que se describe más adelante.

La Gerencia General debe asegurarse que la presente política está debidamente implantada en cada área de Negocio y que es respetada por todos y cada uno de nosotros. En caso de cualquier incumplimiento se debe informar de manera inmediata a la Gerencia Legal & de Compliance.

En ocasiones, los colaboradores de las “Áreas Sensibles” requieren información de “Áreas Públicas” pero deberán tener un cuidado de no despertar sospechas sobre el trabajo que están realizando. Si no se está seguro respecto a eso, se debe consultar a la Gerencia Legal & de Compliance antes de requerir tal información.

Personas Clave con Acceso a Información Sensible.

Como resultado de su función, algunos de nosotros tenemos acceso a información de aquellas áreas que están separadas por una Muralla China o “Áreas Sensibles”.

Dentro de este grupo de personas se encuentran:

- Miembros del Directorio.
- Miembros del Comité de Gerencia.

- Miembros de la Gerencia Legal & de Compliance.
- Miembros de las áreas de Riesgo Operativo.
- Miembros de Auditoría.
- Miembros del área de Finanzas.
- Miembros del área de Recursos Humanos.

Un colaborador de un “Área Pública” puede “cruzar” la Muralla China para ayudar a un “Área Sensible” en una transacción y por tanto recibir Información Confidencial o Privilegiada. Este es un procedimiento controlado por la Gerencia Legal & de Compliance, que actúa como intermediario en el proceso, registrando el cruce y monitoreando las actividades en forma constante. Si un “Área Sensible” solicita que un colaborador de un “Área Pública” cruce la Muralla China debe consultar previamente a la Gerencia Legal & de Compliance, quien lo documentará usando el formato respectivo que deberá ser llenado por las partes involucradas. Este procedimiento sólo se podrá llevar a cabo si el colaborador tiene una “necesidad de saber” la información para el desarrollo de un proyecto en específico.

Cada vez que un colaborador de un “Área Pública” cruce la Muralla China y reciba Información Privilegiada o Confidencial se impondrán restricciones a sus actividades normales para evitar su uso indebido.

La presente política así como las políticas de Escritorios Limpios, Conflictos de Interés e Intereses en Negocios y Actividades Externas, Privacidad y Protección de datos contenidas en el presente Código tienen por objeto el regular el uso y proteger la Información Confidencial y Privilegiada dentro de ING.

Privacidad y Protección de datos.

Está estrictamente prohibido divulgar por cualquier medio, cualquier tipo de información o datos de nuestros clientes, clientes potenciales o colaboradores a terceras personas, salvo que éstos den su autorización previa y por escrito para divulgar dicha información. La violación a la presente política puede conllevar a la toma de acciones legales por parte de ING, incluyendo el despido, o bien acciones por parte de los terceros afectados o de las autoridades competentes.

Se entenderá por dato cualquier información que esté en posesión de ING sobre cualquier cliente, cliente potencial o colaborador y que es de uso exclusivo de ING.

Derivado a lo anterior, NO podemos:

- Comprar, vender o transferir bases de datos de forma verbal o escrita (incluyendo medios electrónicos, magnéticos, ópticos o cualquier otro medio electrónico disponible).
- Comercializar información de clientes, clientes potenciales o colaboradores.

- Revelar a terceros ajenos a ING datos de nuestros clientes, clientes potenciales o colaboradores como pueden ser nombres, direcciones, teléfonos, edad, estado civil, estados de cuenta o cualquier otro tipo de información que pueda identificar a una persona.

Cualquier información de nuestros clientes, clientes potenciales o colaboradores deberá considerarse, confidencial y por lo tanto manejada en base a “una necesidad de saber” es decir, solo para el desarrollo de nuestras funciones. Adicionalmente su manejo deberá apegarse en todo momento a lo señalado en la política de escritorios limpios y del Código de Ética de TI.

Escritorios Limpios

El objetivo principal de esta Política es establecer los procedimientos de cómo manejar aquella información que se considera “Información Sensible” (Información Confidencial y Privilegiada) para el negocio, con el objeto de reducir el riesgo de algún daño para ING que pueda surgir cuando este tipo de información no está debidamente protegida o bien está desatendida.

Para un mejor control de la información de ING Perú, ésta debe clasificarse en cuatro categorías diferentes de conformidad con la Política de Clasificación de Datos del Grupo ING para la Seguridad de la Información, en los siguientes términos:

C-1 Información Pública

Es información que en caso de ser revelada no tiene impacto alguno para ING. Cualquier persona dentro y fuera de ING tiene acceso libre a ésta información que es considerada como pública.

Algunos ejemplos de este tipo de información son los Comunicados de prensa, revistas, copias impresas en las páginas de Internet que sean accesibles sin una contraseña.

C-2 Información Restringida

La revelación no autorizada de esta información puede provocar daños a ING que son reparables. La información clasificada como restringida debe de limitarse al uso interno y exclusivo de ING.

Los Manuales, directrices, políticas de la compañía, copias impresas de páginas de Intranet o memorandums, son un claro ejemplo de este tipo de Información.

C-3 Información Confidencial

La revelación no autorizada de esta información provocaría serios daños a ING o a la capacidad para alcanzar sus metas. La información confidencial no debe ser accesible a ciertos individuos.

Toda información personal o propiedad de ING, información sobre sus productos, procesos, inclusive contraseñas de computadoras, clientes, colaboradores, accionistas y proveedores, que no sea pública o esté expresamente disponible para terceros

C-4 Información Secreta

La revelación no autorizada provocaría graves daños a ING o serios daños para la reputación o las perspectivas de ING. La información secreta únicamente debe ser accesible para ciertos individuos en base a una necesidad de saber y se deben colocar medidas de seguridad reforzadas para proteger la información.

Como información secreta tenemos los Borradores de los estados financieros tanto de ING como de terceros, o bien información acerca de fusiones y adquisiciones; proyectos especiales como reestructuras y en general cualquier tipo de información que se considere Privilegiada.

No obstante lo anterior, en ningún caso se entenderá que los colaboradores pueden tener la facultad de determinar la clasificación de la información, en el entendido de que toda la información que maneja tiene el carácter de confidencial. Dicha facultad es exclusiva de la Gerencia Legal & de Compliance, por lo que en caso de que sea necesario clasificar cierta información, deberás acudir directamente a la citada área.

¿Cómo protejo esta información?

C-1- Información Clasificada como Información Pública:

- No requiere protección

C-2-, C-3- y C-4- Información Clasificada como Información Sensible:

- Durante las horas de oficina:
 - La Información clasificada C-2, C-3 y C-4 siempre debe colocarse en un lugar seguro bajo llave cuando esté desatendida. Desatendida significa que no hay ningún colaborador de ING en el departamento o en las inmediaciones para supervisar temporalmente su lugar de trabajo.
 - Los medios de almacenamiento no deben dejarse en bahías de dispositivos, como unidades de CD.
 - Las sesiones de computadora deben cerrarse cuando estén desatendidas.
- Al final del día, la Información Sensible deberá:

- Almacenarse bajo llave. Si vas a destruir información sensible debes colocarla en contenedores designados para triturarla antes de salir de la oficina.
- En caso de alguna duda relacionada con esa información debes guardarla bajo llave y preguntar a la Gerencia Legal & de Compliance como manejarla.

Otros consejos prácticos para la protección de Información Sensible.

- Los archivadores compartidos entre departamentos que contengan Información Sensible siempre deben estar cerrados con llave al final del día. Es responsabilidad de la persona encargada del área el asegurar que los archivos de su área estén debidamente protegidos.
- Cuando salgas de la sala de juntas durante una reunión (p. ej., para comer), asegúrate que la sala esté protegida (p. ej., cerrada con llave). Si la puerta no se puede cerrar con llave, asegúrate que toda la Información Sensible esté debidamente protegida.
- Al final de una reunión, se deben borrar y limpiar todos los pizarrones de la sala que usaste.
- Los materiales de papel (incluyendo dibujos) utilizados durante las reuniones deben almacenarse adecuadamente conforme a la clasificación antes señalada (p. ej., la Información Sensible debe almacenarse de manera segura y bajo llave) o eliminarse en contenedores designados para triturar.
- Si tu oficina tiene llave ciérrala cuando no estés, si manejas Información Sensible guárdala bajo llave en un cajón o archivador.
- Los papeles que contengan Información Sensible deben ser retirados de las impresoras, máquinas de faxes y fotocopiadoras inmediatamente después de su impresión.
- Se deben de tomar las medidas necesarias para asegurar que las máquinas de facsímiles no impriman Información Sensible que pudiera dejarse desatendida durante la noche.
- Toda la información clasificada como C2, C3 y C4 debe almacenarse de manera segura si está desatendida.
- Tu laptop debe de contar con candado de seguridad. Siempre activa el dispositivo de seguridad de acceso de tu computadora cuando no estés en tu estación de trabajo y desconéctala de los sistemas a los que tienes acceso al final del día. No prestes tus contraseñas.

- No utilices post it u otros pedazos de papel para exhibir Información Sensible, evita hacer listas innecesarias o etiquetas que contengan fragmentos combinados de información sensible.
- Toda la Información Sensible que se encuentre en papel debe colocarse en los contenedores designados para ser triturada. La Información Sensible nunca debe eliminarse en cestos de basura ni en contenedores de reciclado.
- Los medios digitales siempre deben almacenarse bajo llave.
- Todos los medios digitales (*CDs, DVDs, discos floppy, unidades de USB*) deben destruirse antes de eliminarlos y no debes de almacenar Información Sensible en éstas herramientas.
- Cuando no estés seguro acerca de la eliminación adecuada de los medios digitales, contacte a la Gerencia Legal & de Compliance para asesoría.
- Se deben desarrollar medidas para el manejo de Información Sensible, tomando en cuenta el tipo de información que se maneja y a la cual tenemos acceso. Además, se debe designar a un miembro de tu equipo para que periódicamente esté monitoreando adecuadamente las oficinas, máquinas de faxes, impresoras y copiadoras del área para confirmar que todos estamos cumpliendo con la presente Política.

Conflictos de Interés

Como política interna, ING procura evitar la existencia o apariencia de conflictos de interés entre sus actividades corporativas y de inversiones o, cuando existe algún conflicto, lo maneja con el fin de asegurar un tratamiento correcto y justo para todos sus clientes.

Un conflicto de intereses surgirá en cualquier situación donde exista el potencial de lealtades divididas entre los intereses personales, y las obligaciones para con ING y sus clientes. Es por esto que ING espera que podamos reconocer, evitar, o solucionar los conflictos de interés. Esto quiere decir que se necesita identificar y actuar ante la apariencia de cualquier conflicto de interés entre un cliente e ING o bien entre dos o más clientes.

Ningún colaborador debe ponerse en una situación en la que sus intereses personales, financieros, legales, etc. influyan o den la impresión de influenciar cualquier acción o toma de decisiones, asesoría o consejo que proporcione a nombre de ING.

Cada vez que se evalúe la asesoría o las transacciones que se han hecho para un cliente, sólo deben considerarse los intereses de éste.

Todo colaborador que tenga conocimiento de circunstancias que puedan dar origen a un conflicto de interés deberá de informarlo a la Gerencia Legal & de Compliance.

Intereses en Negocios y Actividades Externas

El éxito de ING depende de la confianza del público en nuestra integridad y profesionalismo.

Para reforzar dicha confianza, es nuestra obligación evitar actividades, intereses o relaciones que pudieran interferir o estar en conflicto con las funciones que desempeñamos dentro de ING. Sin la aprobación a que se hace referencia más adelante, ningún colaborador podrá:

- Estar dedicado a algún negocio externo.
- Estar empleado o retribuido por algún tercero.
- Colaborar como ejecutivo, director, socio o consejero de alguna organización externa.
- Adquirir intereses en sociedades anónimas.

Con el objeto de asegurar el cumplimiento de esta política, es necesario declarar en caso que un familiar -independientemente que el parentesco sea consanguíneo o por afinidad- tenga alguna relación económica o comercial directa o indirecta con ING. Lo anterior contestando el cuestionario que se anexa con el número 1, al presente Código.

Una vez analizada tu declaración el Comité de Compliance evaluará si existe o no un conflicto de interés.

Si en un futuro pretendes iniciar una actividad personal independiente, antes de iniciarla, deberás revelar tal situación mediante el uso de un formato estándar para solicitar la autorización correspondiente por parte del Jefe inmediato y de la Gerencia Legal & de Compliance. Dicho formato se podrá encontrar como anexo 2 al final de este documento. Tal autorización únicamente será negada en caso que el Comité de Compliance considere que la actividad implica un conflicto de intereses. Ambos formatos se podrán obtener por conducto de la Gerencia Legal & de Compliance o de la Intranet de la compañía.

Es importante resaltar que ING mantiene una política relacionada a las actividades externas de los miembros de su Junta Directiva. En caso que tú seas parte de este grupo y tengas alguna duda al respecto, contacta a la Gerencia Legal & de Compliance para mayor información.

Derechos de Autor (copyrights)

Es de suma importancia para la protección de la propiedad intelectual propia y de otras empresas el proteger los Derechos de Autor o Copyrights. La descarga sin permiso de

música, publicaciones, videos u otro software protegidos por derechos de autor es ilegal y va contra la política de ING. Está prohibido participar en estas prácticas valiéndose del tiempo y los recursos de la empresa, no acatar esta política puede tener como consecuencias medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.

Los textos, programas informáticos, ilustraciones, música, fotografías, películas, audiovisuales y otros contenidos, en adelante “Obras”, creados por terceros están protegidos por las leyes de derechos de autor. Dichas leyes también protegen los materiales grabados magnéticamente y transmitidos electrónicamente incluidas algunas bases de datos y los contenidos publicados en la Internet.

Las “Obras” objeto de derechos de autor, con excepción de los que estén registrados a nombre de ING, no podrán ser difundidos sin la expresa autorización de su autor.

Uso de los recursos de ING

Como colaboradores, todos dependemos del uso de los recursos que nos proporciona ING para realizar nuestras labores. Estos son fundamentales para el debido desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades inherentes de cada puesto.

Todos los recursos de ING (herramientas de trabajo, incluyendo viajes y viáticos) son destinados a usarse en actividades o negocios relacionados con ING. Aunque ING comprende que como colaboradores podemos usar alguna vez dichos recursos para intereses personales, ING confía en que sus colaboradores estamos conscientes que su uso debe ser limitado y conforme a lo que nos dicte nuestro sentido común y educación.

Las instalaciones de ING, mobiliario, equipo y otros activos de la empresa han sido adquiridos por ING. Todos somos responsables de proteger los activos de ING contra pérdidas, daños, uso inapropiado, abusos o robo. Asimismo, es imprescindible mantener un estricto control de gastos y costos así como hacer eficiente el manejo de estos recursos.

Habrá que considerar que de acuerdo al tipo de recurso que se trate, podrán existir políticas especiales para su uso, consignación, solicitud, reemplazo, entrega y custodia particulares a cada una de ellas, mismas que deberán ser cumplidas y atendidas de manera complementaria a la presente política.

Mensajería Electrónica e Internet

Los sistemas de mensajería electrónica son un instrumento fundamental de comunicación entre los colaboradores y son propiedad de ING. Es por esto que su uso está destinado a la estricta realización de las funciones inherentes a cada puesto o cargo, por lo que no se podrá hacer uso de los sistemas de mensajería electrónica ni de Internet para fines personales. Algunos ejemplos de su uso inaceptable incluyen:

- Realizar negocios particulares o personales;
- Distribuir cadenas;
- Causar daño electrónico de cualquier índole;
- Venta de artículos;
- Tener acceso a sitios por Internet que no estén relacionados con nuestra operación o negocio, con excepción de aquellos necesarios para el pago de servicios públicos o actividades cotidianas que implicarían el traslado de los colaboradores y tiempo de trabajo, dentro de criterios de sentido común;
- Capturar o transmitir material obsceno, pornográfico, difamatorio u otro tipo de material ofensivo,
- Envío de mensajes “flaming” o “spamming”. Mensajes “flaming” es la práctica de enviar a alguna persona mensajes ofensivos o malintencionados vía correo electrónico. “Spamming” es un esquema de mercadotecnia utilizado para saturar a miles de usuarios con mensajes no solicitados.
- Instalar software no autorizado (juegos, chat, freeware).

Utiliza tu sentido común: no pongas en ningún mensaje de correo electrónico nada que no pondrías en un documento oficial por escrito o que no dirías a alguien en persona de una manera profesional o simplemente que no puedas sustentar fehacientemente con evidencias tangibles y demostrables.

No deberás incluir rumores; no obstante lo anterior, se podrá hacer alusión a cierta información que haya sido publicada por algún medio masivo de comunicación, debiendo hacerse referencia al hecho que dicha información no ha sido confirmada oficialmente.

No está permitido prometer o garantizar rendimientos o comisiones (sobre el desempeño de valores).

Debido a que los mensajes de correo electrónico se transmiten a través de comunicaciones de red, las cuales son inseguras por naturaleza, el correo electrónico no debe considerarse como un medio seguro para el envío de información confidencial.

Es tu responsabilidad como usuario conocer si la información enviada o recibida vía correo electrónico es confidencial y si proviene de una fuente oficial y confiable antes de utilizar la información con fines relacionados con el negocio.

La información considerada confidencial por el remitente o receptor no debe enviarse por correo electrónico, a menos que dicha información sea transmitida en forma cifrada y la comunicación sea enviada únicamente a los receptores autorizados.

En ningún momento se podrá hacer uso de la identificación de acceso/contraseña, cuenta o dispositivos de autenticación de otra persona, ya que se expone al usuario autorizado a asumir la responsabilidad por acciones que la otra persona llevó a cabo con la contraseña. En caso que alguna persona sea sorprendida utilizando una identificación de acceso/contraseña que no le pertenezca o bien prestando su identificación de

acceso/contraseña a terceras personas, será objeto de sanciones administrativas incluyendo el despido. Se dará el mismo trato a aquel usuario, que de manera negligente, deje a la vista su usuario/contraseña y sean utilizadas por terceras personas.

Los usuarios de Internet deben utilizar una nota al final o “disclosure” de cada mensaje enviado fuera del dominio de ING. Las notas no te protegen de tu responsabilidad, si envías mensajes inapropiados o no confiables. La nota oficial que utiliza ING Perú, es la que se detalla a continuación:

Aviso de Confidencialidad

La información contenida en este correo electrónico está dirigida solamente para el uso del destinatario. Si usted no es el destinatario, se le notifica por este medio que cualquier acceso, reproducción, distribución o cualquier uso de esta comunicación está estrictamente prohibido. Si usted ha recibido este correo por error, le agradeceremos notificar al remitente mediante un reenvío y borrar el mensaje sin copiarlo o revelar su contenido.

Los mensajes y archivos adjuntos son revisados por nuestros sistemas de antivirus. Si este mensaje contiene archivos adjuntos protegidos por contraseñas, estos NO han sido revisados por el antivirus del dominio del mail de [AFP Integra] – [ING Fondos]. Le sugerimos hacer que su programa antivirus revise previamente los archivos antes de abrirlos.

Todos los usuarios del correo electrónico deben utilizar medidas adicionales de control de virus requeridas por la Gerencia Central de Operaciones y Sistemas, o quien haga sus veces. Si recibes un correo electrónico de un remitente que no reconoces elimínalo inmediatamente ya que el mismo puede contener un virus. Mantén en todo momento el antivirus habilitado en tu equipo de cómputo.

El sistema de correo electrónico e Internet, al ser una herramienta de trabajo proporcionada por ING, es propiedad de la misma y es controlada rutinariamente por ella. Por lo tanto, todo lo que envíes o recibas puede, bajo ciertas circunstancias, ser recuperado y leído por el personal autorizado de ING. En tal sentido, la empresa no garantiza la privacidad de los mismos y se reserva el derecho de tener acceso a los mensajes de correo electrónico de un colaborador en cualquier momento. De otro lado, de acuerdo a la política ING de retención de correos electrónicos, todo tráfico de entrada y salida de correos electrónicos debe guardarse dos (2) años.

El personal de TI informará a la Gerencia Legal & de Compliance sobre los accesos indebidos a las aplicaciones que se detecten.

Para mayor información, consultar el Manual de Procedimientos de uso de correo electrónico de ING Perú publicado en la Intranet.

En caso de cualquier duda o aclaración, favor de consultar el Código de Ética Tecnológico de ING Perú, o envía la misma a lineadirecta@integra.com.pe.

Contactos con Medios de Comunicación

Los contactos con los medios de comunicación son restringidos y solamente personas autorizadas por la Gerencia General están facultadas para hacerlo.

Ningún colaborador puede tener contactos con los medios masivos de comunicación. En caso que cualquier medio te solicite información, por favor remítelo a la Gerencia General. La inobservancia de estas reglas podrá tener como consecuencia medidas disciplinarias incluyendo el despido.

Lineamientos de Discusión- Como excepción, las personas autorizadas por la Gerencia General para tener contacto con los medios, no podrán hacer comentarios acerca de los siguientes temas bajo ninguna circunstancia:

- Información fuera del área de dominio y experiencia de ING.
- Información de clientes, sin haber obtenido en forma previa aprobación específica.
- Operaciones, estrategias, políticas, posición financiera o información de los colaboradores de ING.
- Información que no tenga el carácter de pública, en particular, información relativa a transacciones potenciales que involucren clientes de ING. Asimismo, estados de resultados no publicados o información substancial de reportes de análisis a ser publicados.
- Opiniones o recomendaciones sin una base razonable de sustento.
- Promesas o garantías de resultados específicos.
- Mencionar cualquier otra empresa de servicios financieros, sus colaboradores y ex colaboradores.
- Investigaciones o litigios que involucren a ING.
- Comentarios u opiniones respecto de cualquier autoridad.
- Política.

Adicionalmente a lo anterior, las personas facultadas por la Gerencia General para tener contactos con los medios, deberán evitar los rumores o la especulación, siempre presentar el punto de vista de la Compañía y no el personal y está estrictamente prohibido que reciban cualquier clase de beneficio por el hecho de conceder entrevistas o intercambiar información.

Cualquier conferencia, entrevista, comunicado de prensa, artículo o reportaje debe ser aprobado por la Gerencia General.

En caso de cualquier duda o aclaración favor de contactar a la Gerencia General o bien a la Gerencial Legal & de Compliance.

Reglas Antimonopolio.

Nuestra legislación tiene normas dedicadas a fomentar y aplicar una competencia leal. Derivado de lo anterior, las actividades que involucren la limitación de la competencia, la restricción del comercio y otras prácticas con propósitos monopólicos, anticompetitivos o desleales cuya intención es dominar el mercado, en forma poco profesional o ilegal pueden violar las leyes antimonopolio y de competencia económica. Estas prácticas pueden dar como resultado que ING se vea involucrado en procesos judiciales que afecten nuestra reputación y la capacidad de llevar a cabo nuestros negocios por lo que se debe evitar:

- Prácticas comerciales que se efectúen en combinación con la competencia, tales como fijar precios, términos y condiciones de venta, o la asignación de productos, mercados de negocio, clientes o territorios.
- Comunicarse de forma directa o indirecta, con cualquier competidor sobre sus actividades actuales o planeadas, e incluir en dicha comunicación cualquier cotización de precios o términos y condiciones de ventas.
- Desacreditar los productos, servicios o colaboradores de nuestros competidores. Si nos involucramos en alguna comparación de nuestros productos contra los de la competencia, dichas comparaciones deberán ser justas y comprobadas.
- Promover productos de los cuales ING no tenga la licencia respectiva por parte de la autoridad competente. Tratándose de nuevos productos antes de ser promovidos deben ser autorizados por el Comité de Nuevos Productos.
- Llegar a acuerdos con clientes o competidores respecto a la selección de clientes o la finalización de trato con clientes.
- Bajo ciertas circunstancias requerir a un cliente que compre un producto con el fin de tener derecho a comprar otro.
- El utilizar a ING o cualquiera de sus productos en campañas políticas o cargos de elección popular.
- Competencia desleal entre Agentes y/o Ejecutivos de Ventas de ING.
- Malas prácticas como son los traspasos indebidos o actos de corrupción.

Mercadotecnia y Publicidad.

Como parte de la industria de servicios financieros, ING está altamente regulado. Es por esto que en términos de la nuestra legislación existen reglas muy estrictas sobre la publicidad que realiza ING Perú a través de cualquier medio, por lo que es importante tomar en consideración las siguientes recomendaciones:

- Todo el material publicitario y material de ventas debe ser claro y veraz. No contendrá información falsa o exagerada de los productos o servicios que ING ofrece.
- La Información sobre precios, productos y servicios debe ser proporcionada a los clientes y colaboradores de tal forma que se evite cualquier apariencia que dicha información fue dada de manera clandestina o preferente.

- Los colaboradores no pueden prometer o hacer ofertas en nombre de ING que no hayan sido ofrecidas por ING.
- Los colaboradores no pueden alentar a terceras personas como agentes, consultores o subcontratistas a realizar cualquier tipo de actividades comerciales que estén prohibidas por la ley.
- Todo el material destinado a publicitar los productos o servicios de ING debe ser previamente aprobado por la Gerencia Legal & de Compliance.

Asesoría en la oferta de productos de ING

La ética aplicada a las ventas puede no ser la ruta más rápida para el éxito; cortar camino es casi siempre una vía más expedita hacia la riqueza, pero es una cuestión efímera y muy peligrosa, además de la moralidad que implica adherirse a buenas prácticas de trabajo. ING considera que vender con la conciencia limpia provoca, a largo plazo, mejores resultados económicos. Es por eso que te damos algunos lineamientos para que desarrolles mejor tu labor de venta:

Cuida tu reputación.- ING comprende que la mala reputación significa la muerte en los negocios. La ética en ventas se traduce en tratar a los clientes, proveedores y empleados con integridad.

Tú eres ING.- Si cruzas la línea de la ética al manipular precios o hacer promesas no factibles, a futuro, el cliente no confiará en tu producto o servicio, mucho menos en ti y en ING.

Gana la confianza del consumidor.- Recuerda que los consumidores están a la defensiva. Tú te puedes ganar la confianza de tus clientes mediante un servicio de calidad, lo cual además, te dará un distintivo sobre la competencia. Los ambientes éticos en las ventas generan al cliente comodidad, un elemento escaso en estos días.

ING no tolera un comportamiento irregular.- ING rechaza cualquier intento de fraude, malas prácticas o trasposos indebidos cometidos por sus colaboradores y serán duramente castigados.

Transparencia en el ofrecimiento de Productos de ING.

El mayor acceso que amplios segmentos de la población han tenido a los productos financieros, trae aparejada una creciente relevancia de la información que ING debe poner a disposición de sus clientes a fin de que puedan decidir sobre la contratación de sus productos o servicios, teniendo el debido conocimiento de las características de los productos o servicios que les son ofrecidos y el importe que deben pagar por ellos. Además, el importante dinamismo de la oferta de productos y la alta competitividad del sector financiero introducen elementos de mayor complejidad para el suministro de información idónea a los clientes actuales y potenciales de ING.

A fin de promover una mayor homogeneidad y claridad en la información que ING pone a disposición de sus clientes y de los servicios y productos financieros que ofrece, es indispensable:

- Reducir asimetrías de información, proporcionando una adecuada difusión de aquella información considerada suficiente para tomar decisiones fundadas.
- Fomentar el acceso del público a los productos y servicios financieros que ofrece ING de una manera general y homogénea.
- Asegurar el desarrollo de buenas prácticas comerciales.

Protección a nuestros Clientes

Las políticas globales de protección al consumidor son un fenómeno relativamente reciente. Dichas políticas surgieron mediante asociaciones de consumidores, hasta que comenzó a desarrollarse en gran parte del mundo lo que constituye en la actualidad la legislación de Protección al Consumidor.

En nuestra legislación, existen diversas leyes que están enfocadas a evitar abusos por parte de los prestadores de servicios, regulando las relaciones que se dan entre ellos en función del consumo y por lo tanto ING como prestador de servicios financieros está sujeta a éstas.

Es por esto que, si recibes una queja por parte de un cliente, deberás reportarla inmediatamente a tu Jefe inmediato y al área de Servicio al Cliente. Cuando la solución a la queja exceda las funciones y responsabilidades propias de tu puesto, no deberás acordar soluciones a las quejas de los clientes en forma unilateral. En tal caso, es necesario reportarlas y acordar el plan de acción con la Gerencia Legal & de Compliance.

En caso que te percares de la posibilidad de cualquier demanda o acción legal que involucre o pudiere involucrar a ING, deberás informarlo de inmediato a la Gerencia Legal & de Compliance para su pronta atención.

No deberás firmar notificaciones judiciales, emplazamientos, oficios, o cualquier documento legal enviado mediante notificador o actuario por parte de cualquier autoridad que sea dirigido a ING. De igual manera, en caso de funcionarios que acudan a la realización de cualquier diligencia, ésta deberá canalizarse y ser atendida por la Gerencia Legal & de Compliance. En ambas instancias, se deberá notificar de manera adecuada y con prontitud al Área de Legal & Compliance, para que proceda a recibir el documento o atender al funcionario y, en su caso apegarse al procedimiento establecido por dicha área.

Prevención de Corrupción y Política de Regalos e Invitaciones.

Los Principios de Negocio de ING establecen que cualquier acto de corrupción es inaceptable. La presente Política se refuerza bajo ese principio con el objeto de asegurar que todas las transacciones de ING con Funcionarios Públicos, se lleven a cabo en un contexto libre de corrupción. Esta política se inspira en la Ley de Prácticas Corruptas Extranjeras de 1977 (Foreign Corrupt Practices Act 1977 o FCPA por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos de América y en la Convención de las Naciones Unidas en contra de la Corrupción así como de otras convenciones internacionales.

Esta Política también establece que el recibir regalos o invitaciones que sean excesivos por parte de cualquier compañía, cliente o tercera persona con quien ING tiene negocios, atenta contra los Principios Generales de Negocio y por lo tanto está prohibida.

Derivado de lo anterior, solo podremos ofrecer y aceptar Regalos o Invitaciones (como se definen más adelante) de una forma mesurada y en relación con la naturaleza de nuestras funciones en ING, en el entendido que estarán permitidos dentro de las limitaciones establecidas en este Código y que no vayan en contravención de las Leyes del País.

Como regla general, los regalos e invitaciones o cualquier Objeto de Valor, no debe ofrecerse, aceptarse o solicitarse si, al hacerlo, se genera un compromiso o conflicto al receptor. Igualmente hay que asegurarse que el propósito del regalo no es el de influenciar el comportamiento laboral de alguien.

Tratándose de negocios con entidades de gobierno, existen restricciones y reglas específicas que generalmente prohíben ofrecer, prometer, pagar o autorizar el pago de cualquier Objeto de Valor, directa o indirectamente, para influenciar la toma de decisiones de un Funcionario Público.

Es por esto que la presente política está enfocada a:

- Proteger a ING y a sus colaboradores de conflictos de interés asociados con Regalos e Invitaciones;
- Asegurar que todas las operaciones de ING, directas o indirectas, con Funcionarios Públicos o entidades gubernamentales sean conducidas dentro de un contexto que esté libre de corrupción o de la apariencia de actos de corrupción.

Para efectos de un mejor entendimiento es necesario atender a las siguientes definiciones:

Objeto de Valor.- Cualquier objeto que proporcione un beneficio al receptor, incluyendo, dinero en efectivo, la compra de propiedades o servicios a precios excesivos o rebajados, entretenimiento extravagante, coches, joyas, mejoras a la vivienda, beneficios intangibles, viajes y valores.

Corrupción.- Una oferta o la recepción de cualquier Objeto de Valor, incluyendo cualquier Regalo, Invitación, préstamo, honorario, recompensa u otra ventaja para -o de cualquier persona- como un incentivo para hacer o abstenerse de hacer algo en la conducción del negocio que constituya una violación a los deberes de dicha persona con su empleador o superior.

Donativos.- Pagos hechos sin ser solicitados o sin expectativas de rentabilidad para ING, con fines de beneficencia, educación, asistencia social o causas similares.

Efectivo y equivalente de efectivo.- Pagos en moneda o cualquier objeto que sea directamente convertible a moneda, incluyendo cheques, divisas, acciones u otros valores.

Invitación.- Cualquier entretenimiento, en donde ING o un tercero proporcione:

- Alimentos, bebidas, u otros objetos, etc.;
- Boletos para eventos (p. ej., invitaciones a conciertos, teatro, exhibiciones, eventos deportivos); o
- Eventos personales a precios rebajados (p. ej., viajes o planes de alojamiento, etc.).

Regalos.- Cualquier beneficio u objeto (tanto monetario como no monetario). Los regalos expresamente incluyen todo tipo de servicios y la obtención de bienes a un precio menor al valor registrado en el mercado.

Los regalos no incluyen ningún artículo que sea uno entre muchos artículos idénticos que sean ampliamente distribuidos (p. ej., plumas, juegos de escritorio, materiales promocionales, artículos grabados con el logo de la empresa, etc.)

Funcionario Público.- Cualquier funcionario, empleado o persona con cargo oficial que representa a un gobierno ya sea federal, estatal, municipal o bien a entidades de la administración pública federal, (centralizadas o descentralizadas o empresas paraestatales si el gobierno ejerce un control considerable sobre la misma o si desempeña una función del gobierno); así como cualquier funcionario o empleado de una organización pública internacional y los partidos políticos, sus funcionarios y candidatos para puestos públicos.

Terceros.- Entidades o personas que actúan en nombre de ING. Se incluyen como terceros a, distribuidores, intermediarios, agentes, corredores, consejeros, consultores, vendedores y socios.

Reglas de control

Invitaciones

- Cualquier invitación que exceda de los USD \$100.00 o su equivalente en Moneda Nacional no debe ser aceptada ni ofrecida.
- Las invitaciones hechas por terceras personas pueden ser aceptadas hasta en tres oportunidades por colaborador y por año calendario. Asimismo, la invitación hecha por parte de ING a cualquier persona puede ser ofrecida hasta en tres oportunidades por año calendario.
- No deben ser aceptadas ni ofrecidas invitaciones que incluyan transporte y hospedaje. No obstante, los colaboradores podemos aceptar boletos para eventos asumiendo los gastos de transporte y el hospedaje. La Gerencia General puede decidir que ING asumirá los gastos de transporte en su caso.
- Cuando el rechazar una invitación pueda traer dificultades, el receptor debe de informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. Es recomendable persuadir a la persona que realiza la invitación a mejor efectuar una donación por dicho valor a una obra de caridad.
- La invitación no debe implicar actividades, ni productos, ni lugares que puedan avergonzar o ser considerados de mal gusto por el receptor o porque viole los principios de este Código.

Regalos

- Los regalos que excedan de USD \$100.00 o su equivalente en Moneda Nacional no pueden ser aceptados ni ofrecidos.
- Se aceptará como valor máximo acumulado por colaborador y por año calendario la cantidad de USD \$500.00 o su equivalente en moneda nacional de todos los regalos recibidos por una sola persona.
- ING no puede ofrecer regalos que excedan de USD \$100.00 hacia una tercera persona por año calendario.
- Cuando el rechazar un regalo pueda traer dificultades, el receptor debe informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. Es recomendable persuadir a la persona que realiza el regalo a mejor efectuar una donación por dicho valor a una obra de caridad.
- El regalo no debe implicar actividades, ni productos ni lugares que puedan avergonzar o ser considerados de mal gusto por el receptor o porque viole los principios de este Código.
- No se puede aceptar regalos en efectivo o en tu casa.

Todos los colaboradores tendremos la obligación de informar a la Gerencia Legal & de Compliance a través de un correo cada vez que se envíen o reciban regalos e invitaciones independientemente de su valor monetario.

La Gerencia Legal & de Compliance debe registrar y monitorear todos aquellos regalos e invitaciones reportados de conformidad con el Anexo 3 del presente Código.

Corrupción

- Cualquier colaborador o tercera persona que actúe en nombre de ING tiene prohibido formular, prometer, ofrecer o autorizar un pago de cualquier Objeto de Valor, directa o indirectamente a un Funcionario Público con la finalidad de influir en cualquier acto o decisión para hacer u omitir algo en beneficio de ING.
- Los gastos en comidas, invitaciones y otras actividades sociales comunes a favor de Funcionarios Públicos son permitidos siempre y cuando éstos no sean extravagantes o excesivos y cumplan con las leyes y costumbres locales. De igual forma, los regalos pueden ser ofrecidos solo si éstos poseen un valor razonable y cumplan con las costumbres y leyes locales. No obstante los regalos o invitaciones no deben ser ofrecidos con la finalidad de influir en sus decisiones.
- Se deben tomar las precauciones necesarias antes que ING comience cualquier relación con un tercero para establecer, en la medida de lo posible, que éste no participará en actos de corrupción.
- Se debe realizar una evaluación de riesgo en relación a los terceros, para poder determinar qué relaciones tienen el potencial de exponer a ING a una responsabilidad derivada de actos de corrupción, si el riesgo es elevado porque el tercero tiene relaciones con Funcionarios Públicos o bien porque no existe una legislación local anticorrupción. En estos casos, ING deberá proporcionar una copia de esta política al tercero solicitándole que la cumpla y negociar la inclusión de una cláusula que permita la terminación anticipada en caso de incumplimiento en el contrato respectivo. Si el tercero se rehúsa a seguir los lineamientos antes señalados es mejor no contratarlo.
- En ciertas circunstancias, puede ser apropiado pagar los viáticos de los Funcionarios Públicos (o proporcionar servicios similares) si está directamente relacionado con un propósito genuino de negocio. Por ejemplo, puede ser apropiado proporcionar viáticos a los Funcionarios Públicos cuando se promoció o se haga la demostración de los productos o servicios de ING. El pago de los viáticos en estas circunstancias se debe hacer únicamente si es habitual hacerlo y está permitido por las leyes y regulaciones locales. Los pagos de viáticos en efectivo a un Funcionario Público están prohibidos.
- No se debe incurrir o rembolsar ningún gasto de los cónyuges o familiares de los Funcionarios Públicos.

Donativos

Conforme a los Principios de Negocio, ING no puede hacer Regalos o donativos a partidos políticos o a candidatos para puestos políticos, pero si es posible que ING haga donaciones altruistas en forma de bienes o servicios, asistencia técnica, capacitación o

apoyo financiero. Debemos tener especial cuidado en que la donación se haga a una organización benéfica de buena fe y que no tengamos razón alguna para creer que esa organización pueda estar operada, de manera directa o indirecta, por un Funcionario Público.

Los sobornos u otros pagos deshonestos no deben clasificarse nunca como pagos por “ventas” o “comisiones” ni deben de registrarse bajo categorías engañosas. Todos los pagos para Regalos e Invitaciones y Donaciones deben registrarse con una descripción adecuada en la contabilidad de ING.

Las transacciones “no oficiales” o los “fondos para sobornos” están estrictamente prohibidos.

Si la Dirección desea que se autorice algún permiso o desviación con respecto a la presente política bajo ciertas circunstancias, se debe solicitar la aprobación de Compliance Regional.

El no apego a la presente política puede dar como resultado, sanciones disciplinarias incluyendo la terminación de la relación laboral con ING.

Cualquier indicio de contravención a la presente política debes de reportarla de manera inmediata a la Gerencia Legal & de Compliance a través del Informante Oportuno.

Prevención de Fraudes.

La exposición a fraudes ocurre debido a los servicios ofrecidos a través de Internet, la intermediación bancaria y al aumento en el volumen de transacciones financieras. Es por esto que la industria de servicios financieros, se ha vuelto mucho más vulnerable a este tipo de delitos. ING está expuesto a diferentes tipos de fraude, desde los fraudes internos como pueden ser la malversación de fondos, la recepción de sobornos, o hasta la comisión de fraudes externos en donde terceras personas malversan los productos financieros de ING en beneficio propio. La mayoría de los casos de fraude, son descubiertos por las alertas de fraude que implementemos, por clientes o personal consciente de este tipo de delitos. En la medida en que los delincuentes se vuelven más sofisticados, es necesario tener una vigilancia permanente para la prevención de este tipo de delitos.

ING combate el fraude y toma las medidas necesarias para erradicarlo, teniendo como objetivo:

- Reducir las pérdidas relacionadas con el fraude;
- Crear una red para apoyar a las unidades de negocio en la integración y coordinación de sus actividades de prevención de fraudes;

- Facilitar el desarrollo continuo de controles que ayuden en la prevención, detección e investigación de fraudes y de esta manera minimizar la exposición a este riesgo;

Esta política es aplicable a todos los colaboradores de ING (incluyendo a directores, consultores, agentes, contratistas, proveedores, abogados o personas que tengan relaciones de negocios con ING), así como a aquella persona que tenga conocimiento de un posible fraude y no lo reporte oportunamente.

¿Qué es un fraude?

Este se define como un engaño intencional diseñado para obtener un beneficio o ventaja o para provocar algún beneficio que debería ser negado.

Esta definición se relaciona con:

- El fraude interno cometido por los colaboradores sin importar su relación legal con ING, incluyendo a los trabajadores temporales, contratistas externos, pasantes o consultores.
- El fraude externo relacionado con los sistemas, activos, productos y/o servicios de ING, en detrimento de ING cometido por clientes, clientes potenciales o terceros, incluyendo vendedores o agencias externas.
- Reportes financieros como por ejemplo el reconocimiento inadecuado de los ingresos, exageración de los activos o descripción insuficiente de las responsabilidades de ING en términos de la Ley Sarbanes Oxley

Algunos ejemplos de fraude son:

- Falsificación o alteración de un cheque, talón bancario o cualquier otro documento financiero.
- Robo de cheque u otros títulos negociables.
- Malversación de fondos, reservas, valores, mercancías o cualquier otro activo de la compañía.
- Prácticas indebidas en el manejo de dinero o de transacciones financieras o sus reportes.
- Obtención de ganancias como resultado del conocimiento interno de las operaciones de ING.
- Un colaborador con acceso a información confidencial que venda dicha información o la use para llevar a cabo negocios externos.
- Revelar a terceros las actividades de seguridad contraídas o contempladas por ING.
- Falsificar o alterar en forma directa o por conducto de terceros, cualquier documentación financiera perteneciente a ING, o bien destruir cualquier documento que el colaborador sospeche que pueda implicar violación a cualquier disposición jurídica aplicable.

La Gerencia General tiene la responsabilidad de prevenir, detectar e investigar la comisión de un fraude. También es responsable de inculcar una cultura en donde el comportamiento no ético y fraudulento sea inaceptable, tal y como se establece en los Principios Generales del Negocio.

El Oficial de Prevención de Fraudes

Apoya a la Gerencia General en relación con todos los aspectos relacionados con la presente política. Sus tareas y responsabilidades son:

- Coordinar la implementación de la presente política.
- Evaluar el riesgo de fraude en las áreas clave de la organización.
- Monitorear las tendencias de fraude y desarrollar alertas preventivas.
- Crear una conciencia entre los colaboradores sobre la exposición y tipos de fraude existentes en el desarrollo de nuestras labores.
- Asesorar al negocio para la implementación de medidas para prevenir, detectar, analizar, mitigar y reportar un fraude.
- Investigar los casos potenciales de fraude.
- Dar seguimiento a los fraudes detectados dentro de ING.

Todos somos responsables de la identificación de fraudes internos y externos, así como el reportar este tipo de incidentes al Oficial de Prevención de Fraudes por conducto de Sub-Gerencia de Riesgos Operativos.

Evaluación del Riesgo de Fraude

Debemos realizar evaluaciones de riesgo de fraude, al menos una vez al año para identificar los posibles riesgos relacionados con los productos, servicios, sistemas y procesos.

Es necesario implementar controles adecuados y razonables, capacitaciones y procesos para la prevención del fraude.

Estas evaluaciones pueden ser integradas o incorporadas a los programas más amplios de auto evaluación de riesgo y control de la Sub-Gerencia de Riesgo Operativo.

Al introducir algún nuevo producto debes tomar en cuenta que tan vulnerable es para la comisión de un fraude. Esto debe llevarse a cabo conforme al Proceso de Revisión de Productos involucrando al Oficial de Prevención de Fraudes, previo al lanzamiento del producto.

Se debe hacer un análisis de manera anual de los riesgos inherentes a los productos, servicios, sistemas y procesos para determinar si las medidas de prevención actuales necesitan modificarse debido a las nuevas actividades, técnicas y tendencias para la comisión de un fraude.

Consejos para prevenir y Disuadir un Fraude

El fraude nunca puede eliminarse por completo, sin embargo, existen maneras para su mitigación a través de:

- Supervisión.- La Gerencia General debe tener una clara comprensión de las presentes políticas y debe documentar el cumplimiento de las mismas. Es la responsable de supervisar las actividades que desempeñan los colaboradores.
- Capacitación creando conciencia de lo que es un fraude.- Debemos estar conscientes de los tipos de fraude con los que nos podemos encontrar en el desarrollo de nuestras labores para identificarlos en la medida de lo posible.
- La división de funciones, la autenticación de firmas, el control del acceso a las instalaciones y sistemas de ING, así como la verificación de los antecedentes de futuros colaboradores son medidas que contribuyen a mitigar fraudes.
- Alertas de fraude.- Los atentados de fraude pueden dejar huellas o señales de advertencia. Para cada tipo de producto el Oficial de Prevención de Fraudes en colaboración con el negocio debe desarrollar alertas para que todos seamos capaces de reconocer los atentados de fraude y detonar las alarmas creadas en caso necesario.
- Conciencia de los clientes.- A los clientes se les debe de informar acerca de las prácticas potenciales de fraude relacionadas con los productos o sistemas financieros que manejan (p. ej., clonación de tarjetas de crédito o el *phishing* que es utilizado para obtener datos confidenciales del cliente).
- Política “Conoce a tu Cliente”.- De conformidad con la Política FEC es necesario que todos nuestros clientes tengan debidamente requisitado el expediente de “identificación del cliente”.
- Disuasión de fraude.- Se utiliza para desanimar a los clientes, a terceras personas y a los colaboradores de cometer un fraude en contra de ING, utilizando la lógica que si ellos perciben que es factible que los descubran, entonces lo más probable es que no cometan el fraude.
- Monitoreo y detección del fraude.- Mientras más pronto estemos en posibilidad de detectar un fraude, menor será el impacto sobre ING.

Si detectas o sospechas de la comisión de cualquier tipo de fraude repórtalo de inmediato a tu Oficial de Prevención de Fraude y la Gerencia Legal & de Compliance, de conformidad con lo señalado en la política de Informante Oportuno.

Una vez que se haya identificado un posible fraude, éste se debe investigar de inmediato.

Se debe poner especial atención en la Política de Investigaciones de ING, la cual establece el estándar profesional y los procedimientos para el desarrollo de este tipo de investigaciones.

Recomendaciones para no obstruir una investigación:

- No contactar al individuo sospechoso para determinar hechos o solicitar compensación.
- Permitir que la Sub-Gerencia de Riesgos Operativos realice la investigación. No investigar más allá de los hechos encontrados.
- Cumplir con una estricta confidencialidad. No discutir el caso, los hechos, las sospechas o los alegatos con persona alguna a menos que le sea solicitado por la Sub-Gerencia de Riesgos Operativos o por la Gerencia Legal & de Compliance.
- Las represalias no serán toleradas. ING no tolerará forma alguna de represalia contra colaboradores que proporcionen información relacionada con fraudes o posibles fraudes.
- Se harán los esfuerzos necesarios para proteger los derechos y la reputación de todos los involucrados, incluyendo al individuo que de buena fe alegue haber detectado una mala práctica así como al presunto responsable(s).
- La identidad del colaborador o de otro individuo que reporte un posible fraude, será protegido de acuerdo a lo estipulado en este Código.

Debemos mantener registros de todos los casos de fraude, incluyendo toda la documentación pertinente por lo menos durante cinco (5) años incluyendo las lecciones aprendidas.

ING hará cualquier intento razonable para tomar las acciones legales necesarias en contra de las personas que hayan cometido este tipo de delitos así como la recuperación de las pérdidas ocasionadas.

La falta de cumplimiento de esta política por parte de los colaboradores, consultores, vendedores, contratistas, agentes o cualquier persona que haga negocios con ING traerá en consecuencia acciones disciplinarias, incluyendo la terminación inmediata de la relación de trabajo o de negocios, independientemente de las acciones legales a las que tiene derecho ING y que surjan por tal motivo.

Prevención de Lavado de Activos y Política FEC

La mayoría de las actividades delictivas necesitan tener acceso al Sistema Financiero para obtener financiamiento, desarrollar procedimientos para el blanqueo de capitales o para moverlos de un territorio a otro, garantizando que los fondos se puedan utilizar para futuras actividades ilícitas. ING puede ser utilizado como intermediario en un proceso para ocultar el origen de los recursos obtenidos de una actividad delictiva o en el proceso para financiar una actividad delictiva, incluyendo el terrorismo.

Es preocupación de ING y de sus accionistas su participación involuntaria en una actividad delictiva puesto que la confianza del público en ING puede verse opacada mediante dicha actividad. Esto también se refleja en los Principios de Negocio de ING, en los cuales el compromiso con la integridad de ING se expresa claramente. La Política de Crimen Económico Financiero o “Política *FEC*” (por sus siglas en inglés) se basa en estos principios.

La Política *FEC* es un reflejo de los estándares industriales y de las regulaciones internacionales que actualmente están en uso en la comunidad financiera internacional como son las recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), la Unión Europea y los Estados Unidos. Es por esto que la Política *FEC* refleja la Tercera Directriz de Lavado de Activos de la Unión Europea (2005/60/EC), el Título 31 del Código de los Estados Unidos, y las Recomendaciones del GAFI.

Esta Política tiene como objetivo proporcionar lineamientos claros acerca de la prevención sobre Delitos Financieros para proteger a ING en contra de cualquier participación en actividades ilícitas, y también el participar en los esfuerzos internacionales para combatir el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo u otras actividades ilícitas.

Los objetivos de la Política *FEC* y los Estándares Mínimos Complementarios, están vinculados con la integridad del cliente y pretenden asegurar:

- Que existan estándares adecuados de auditoría a los clientes basados en el grado de riesgo aplicando los principios de ‘conoce a tu cliente’;
- Que ING cumpla consistentemente con los requisitos de la legislación y con las directrices adecuadas en las jurisdicciones en donde opera y;
- Que ING en todo momento garantice la protección de sus colaboradores y la buena reputación de nuestra marca.

La Política *FEC* y los Estándares Mínimos Complementarios reflejan la naturaleza de cada uno de los negocios de ING, distinguiendo de esta manera negocios en Banca, Inversiones, Seguros de Vida y Servicios de Jubilación. También reconoce que los diferentes tipos de negocios tienen grados distintos de exposición al lavado de activos y del financiamiento al terrorismo.

Un enfoque basado en el riesgo permite que cada línea de negocio identifique los criterios para detectar y medir los posibles riesgos de lavado de activos e implemente las medidas y controles necesarios para mitigarlos.

La Política *FEC* y los Estándares Mínimos Complementarios son obligatorios. Esto quiere decir que aplican a todo ING, a todos los negocios de propiedad mayoritaria de ING y a los negocios bajo el control administrativo de ING, incluyendo a todos sus colaboradores.

En las jurisdicciones en donde las leyes o regulaciones de cada País establezcan reglas más estrictas que las establecidas en la presente política, la Ley del País prevalecerá.

Las responsabilidades y medidas a implementar dentro de la Política FEC y los Estándares Mínimos Complementarios, están organizadas alrededor de Tres Líneas de Defensa a saber:

(i) Primera línea de defensa.- Son las áreas involucradas en la aceptación de clientes y el monitoreo continuo de las actividades del cliente.

(ii) Segunda línea de defensa.- Son los departamentos de Administración de Riesgo y de Compliance que dentro de sus actividades están la de evaluar la efectividad de los controles de manera continua y permanente.

(iii) Tercera línea de defensa.- Son los departamentos de auditoría que realicen revisiones independientes.

Los lineamientos de esta política están fundamentados en los Estándares Mínimos Complementarios de la Política FEC.

Implementación.- ING Perú debe introducir los procedimientos locales adecuados que le permitan cumplir con las leyes y regulaciones de Perú y con la Política FEC de ING. En donde la legislación peruana sea más estricta, ésta deberá aplicarse. De igual manera la Política FEC y los Estándares Mínimos Complementarios prevalecerán cuando los estándares ahí contenidos sean más estrictos que la legislación de Perú.

Enfoque basado en el riesgo.- ING Perú debe seguir un enfoque basado en el riesgo que le permita tener criterios para identificar los posibles riesgos de lavado de activos e implementar las medidas y controles adecuados para mitigarlos.

Al crear dichos procedimientos basados en el riesgo, ING Perú debe tomar en cuenta la legislación local, las reglas aplicables a la Política FEC y a los Estándares Mínimos Complementarios.

El Oficial de Cumplimiento (“MLRO” por sus siglas en inglés).- ING Perú debe designar a un Oficial de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos (“MLRO”) que sea responsable de garantizar el cumplimiento de la presente política así como de la regulación de Perú en contra del lavado de activos y del financiamiento al terrorismo. Las funciones y responsabilidades del Oficial de Cumplimiento se detallan en el Manual del Oficial de Cumplimiento en posesión de la Gerencia Legal & de Compliance.

Conoce a tu Cliente.- ING Perú debe tomar medidas basadas en el riesgo para establecer la identidad de cualquier cliente nuevo o existente así como de sus beneficiarios finales.

Conoce a tu Socio Comercial.- ING Perú debe tomar medidas basadas en el riesgo para establecer la identidad de cualquier socio comercial nuevo o existente que presten servicios financieros o de otra índole en nombre de ING.

Investigación de Antecedentes.- Como parte de la política de Conoce a tu Cliente, ING Perú debe tener procedimientos adecuados para analizar a cada cliente y a sus beneficiarios finales en contra de listas específicas. Además, todos los pagos nacionales e internacionales de los clientes estarán sujetos a una investigación similar.

Monitoreo.- La actividad de los clientes debe monitorearse efectivamente para detectar el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo.

Denuncia.- ING Perú debe tener procedimientos que le permitan presentar denuncias en caso de detectar operaciones sospechosas o inusuales.

Auditoria.- Los departamentos de auditoría deben incorporar revisiones periódicas al cumplimiento de la presente política así como a la legislación y regulaciones de Perú.

Protección de los Colaboradores.- ING Perú debe proteger a sus colaboradores de cualquier amenaza o peligro como resultado de denunciar actividades en las que se tenga sospecha de que existan operaciones o clientes vinculados al lavado de activos o al financiamiento al terrorismo.

Capacitación.- ING Perú debe proporcionar programas iniciales y regulares de capacitación para garantizar que todos sus colaboradores estén concientes de sus responsabilidades personales y de los procedimientos a los cuales deben apegarse. La Gerencia Legal & de Compliance deberá de conservar las constancias individuales de los colaboradores al recibir dicha capacitación.

Excepciones.- Si ING Perú necesita desviarse de una disposición en particular de la Política FEC y/o de los Estándares Mínimos Complementarios de la misma, deberá obtener la aprobación por escrito (“*waiver*”) de conformidad con los Estándares Mínimos Complementarios a través de la Gerencia Legal & de Compliance.

Estándares Mínimos Complementarios.- La Gerencia Legal & de Compliance de ING Perú es la encargada de implementar los Estándares Mínimos Complementarios de la presente política. En caso de que tengas alguna duda en relación a esta Política o a sus Estándares Mínimos Complementarios, por favor no dudes en contactar a la Gerencia Legal & de Compliance.

Informante Oportuno

Política General.- La política de Informante Oportuno se encamina a brindar a los colaboradores de ING las condiciones para llevar a cabo denuncias en forma anónima de

actos o hechos que constituyan o aparenten constituir conductas irregulares, fraudulentas o ilícitas, por parte de funcionarios de la empresa.

Estas conductas pueden ser desde incumplimientos regulatorios o bien de políticas internas, hasta cualquier acto u omisión que contravenga los Principios Generales del Negocio, las sanas prácticas de mercado; las leyes y reglamentos aplicables que causen una pérdida financiera o menoscabo en la reputación de ING o a un tercero; o bien los principios contenidos dentro de este Código incluyendo lo referente a la prevención de fraudes y lavado de activos.

El colaborador que presente alguna denuncia recibirá información sobre el desarrollo y la conclusión de la misma (a menos que ello resulte en detrimento del proceso de investigación o que exista cualquier otra razón material). La información será, en su caso, proporcionada por conducto de la Gerencia Legal & de Compliance.

La identidad del denunciante será mantenida bajo la más estricta confidencialidad y la denuncia no podrá ser en sí misma causal de despido, a menos que sea deliberadamente falsa o infundada.

Procedimiento para reportar este tipo de situaciones.- La denuncia deberá ser reportada a la Gerencia Legal & de Compliance a través de los siguientes medios:

- Llamando al teléfono 0800-53125.
- Enviando un correo a la siguiente dirección: lineadirecta@integra.com.pe
- Dirigiéndote personalmente a la Gerencia Legal & de Compliance, o
- Llamando a “Línea Directa” regional establecida en Estados Unidos.

Como funciona esta Línea Directa?

1. Marca el número 01 800 112 2020.
2. Tomará la llamada una grabadora o bien un operador a quien deberás marcar o pedirle que te comunique al 877-209-3666.
3. Te contestará otro operador que es a quien le darás tu reporte; el mismo que será enviado a la dirección de Compliance en Atlanta, quien a su vez lo reenviará al país para su investigación correspondiente.

Cuando la Gerencia Legal & de Compliance sea la unidades objeto de la denuncia, el denunciante podrá escalar el reporte a la Gerencia General.

Control de Libros y Registros

El mantenimiento de unos registros comerciales exactos y fiables tiene una importancia crítica en el momento de cumplir nuestras obligaciones financieras, legales y comerciales. Todos los comunicados y registros comerciales de ING deben ser claros, verdaderos y exactos. Los colaboradores responsables de crear y conservar los registros

financieros de ING deben hacerlo de acuerdo con los requisitos legales aplicables y prácticas contables generalmente aceptadas. En concreto, la divulgación de informes y documentos registrados o presentados a las autoridades respectivas deben ser completos, imparciales, exactos, oportunos y comprensibles.

Los controles y prácticas contables deben asegurar que las operaciones de ING sean material, precisa, y completamente registradas. Los colaboradores tienen estrictamente prohibido falsificar en forma directa o por conducto de terceros cualquier documentación financiera, así como destruir cualquier documento que el colaborador sospeche que pueda implicar la violación a cualquier disposición jurídica aplicable. De igual manera, los colaboradores tienen prohibido destruir cualquier documento que en su opinión pueda ser relevante para cualquier litigio, arbitraje, o cualquier investigación de carácter regulatorio, civil o penal, en proceso o que en opinión del colaborador sea inminente.

Si observas alguna omisión, inexactitud o falsificación en relación con los registros contables, comerciales o legales de ING o la información que los respalda, comunícalo inmediatamente a tu jefe inmediato o a la Gerencia Legal & de Compliance.

ING mantiene políticas de gestión de registros contables, comerciales o legales para su conservación y protección con el fin de cumplir con obligaciones de carácter legal y fomentar la eficacia operativa. La conservación y orden de los registros contables, comerciales y legales de ING solo debe efectuarse de conformidad con las políticas de gestión de registros y de protección de la información.

Al igual que con los registros y comunicados comerciales, es esencial que los acuerdos escritos reflejen completamente y con precisión las condiciones de la transacción comercial que describen. No se deben emitir promesas contractuales, compromisos ni “cartas secundarias” en nombre de ING sin la evaluación y aprobación de la Gerencia Legal & de Compliance. Únicamente la Gerencia Legal & de Compliance puede aprobar acuerdos que no sean estándar de ING debido a las posibles implicaciones legales por cambios mínimos en tales acuerdos.

Comité de Compliance

ING Perú cuenta con un Comité de Compliance responsable del establecimiento de la aplicación de políticas para: (i) la prevención de conflictos de interés y del uso indebido de información privilegiada y confidencial; (ii) el manejo de intereses en negocios externos y (iii) en general, todas las políticas tendientes a procurar el cumplimiento de los objetivos de este Código.

El Comité de Compliance es responsable de:

- Resolver cualquier situación relativa a la interpretación, cumplimiento o regulación bajo los patrones establecidos en el presente Código y respecto de cualquier otra política equivalente establecida por ING.

- La supervisión para el manejo de intereses en negocios y actividades externas, así como su vigilancia por conducto de la Gerencia Legal & de Compliance y/o de la Gerencia General.
- El desarrollo de políticas de apoyo al presente Código.
- La imposición de sanciones o el conocimiento de las mismas cuando se violen los preceptos de conducta y/o los principios contenidos en el presente Código.

El Comité de Compliance está integrado por las siguientes personas:

CEO de ING Perú	Presidente
Vicepresidente Jurídico y Compliance de ING Latinoamérica	Vocal
Gerente Legal & de Compliance Perú	Vocal
Gerente Central de Recursos Humanos Perú	Vocal

El Comité sesionará en cualquier momento a solicitud de cualesquiera dos de sus miembros los cuales pueden tener suplentes en caso de ausencia. Las resoluciones se tomarán por decisión mayoritaria. El Presidente tendrá voto de dirimente.

En ningún caso el Comité podrá modificar las políticas contenidas en este documento, pero sí podrá realizar propuestas que deberán ser enviadas a ING Américas para su discusión.

NOTA:

“El Personal relacionado con el área de Inversiones, deberá apegarse en adición a este Código de Compliance, al Código de Ética de ING Investment Management Latinoamérica.”

(Anexo 1)

**ING Perú.
Presente.**

**Atención:
Daphne Zagal
Gerenta Legal & de Compliance**

DECLARACION DE INTERESES EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS.

Por favor contesta las siguientes preguntas:

- ¿Te dedicas a algún negocio o actividad externa? **Si () No ()**
- ¿Eres directivo, ejecutivo, colaborador, socio, accionista, consultor o consejero de alguna entidad (empresa, organización, sociedad civil, agrupación política) distinta a **ING Perú**? **Si () No ()**
- ¿Tienes familiares que trabajen en: **AFP Integra o ING Fondos**? En adelante las “Afiliadas” **Si () No ()**
- ¿Tienes familiares con intereses económicos en empresas que a su vez tengan relaciones comerciales con entidades afiliadas a ING? **Si () No ()**
- ¿Tienes intereses económicos en empresas que tengan relaciones comerciales con alguna empresa afiliada a ING? **Si () No ()**
- ¿Tienes relación familiar –independientemente que sea por consanguinidad o por afinidad- con alguno de los Brokers, Promotores, Proveedores y/o Agentes de alguna de las entidades afiliadas de ING? **Si () No ()**
- ¿Mantienes cuentas en Casas de Bolsa o Bancos en las que se puedan comprar y vender acciones? **Si () No ()**

En caso de haber contestado de manera afirmativa cualquier pregunta, debes elaborar una descripción completa de la situación:

Asimismo, manifiesto que a mi leal saber y entender no existe conflicto de interés alguno entre el Negocio o Actividad externa que he descrito en el párrafo anterior.

Declaración.-

Por este conducto declaro bajo protesta de decir verdad que la información aquí proporcionada es veraz y completa y la misma puede ser verificada por ING en cualquier momento. Asimismo,

me obligo a solicitar autorización a ING con anterioridad a la realización de cualquier negocio o actividad externa definida en el Código de Compliance de ING **Perú**.

Nombre y Firma del Colaborador _____

Empresa, Departamento y Puesto. _____

Lugar, a _____ de _____ del 2009.

(Anexo 2)

ING Perú
P r e s e n t e.

Atención:
Daphne Zagal
Gerente Legal & de Compliance

INTERESES EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS.- SOLICITUD DE ACTIVIDAD

Por este conducto, y a fin de dar cumplimiento a las políticas que ING Perú ha establecido respecto al rubro de **“Intereses en Negocios y Actividades Externas”**, a continuación solicito se evalúe:

Descripción del Negocio o Actividad externa sujeta a evaluación: _____
_____.

A partir de: _____.

En razón de lo anterior, atentamente solicito a ING Perú, se sirva autorizar el Negocio o Actividad Externa antes señalado, manifestando que no existe conflicto de interés alguno, ya que dicho Negocio o Actividad Externa no tiene relación con las actividades que desempeño dentro de ING Perú.

A t e n t a m e n t e.

Nombre y Firma del Colaborador

Autorización Compliance.

Nombre y Firma del Supervisor

Vo. Bo. Comité de Compliance.

Empresa, Departamento y Puesto. _____

Lugar, a ____ de _____ del 2009.

(Anexo 3)

Registros de Regalos y Entretenimiento

Regalos y Entretenimiento recibidos de personas externas

Descripción del Regalo o Entretenimiento	Fecha en que se recibió	Valor (aproximado)	Recibido de (nombre y Organización)	Recibido por: (nombre del colaborador)	Opcional: Aprobado por: (nombre del Supervisor)	Acción si excedió cualquier umbral	Comentarios
1)							
2)							
3)							
4)							
5)							


Regalos y Entretenimiento ofrecidos a personas externas

Descripción del Regalo o Entretenimiento	Fecha en que se recibió	Valor (aproximado)	Ofrecido por: (nombre del colaborador)	Ofrecido a: (nombre y organización)	Opcional: Aprobado por: (nombre del Supervisor)	Acción si excedió cualquier umbral	Comentarios
1)							
2)							
3)							
4)							
5)							

Nombre del Colaborador:


Anexo 2:

Reglamento- Comité de Seguridad y Salud

	ING PERU CRISIS MANAGEMENT ORGANIZATION	<p style="text-align: right;">Uso Restringido</p> Página: 1 de 4 Vigencia: 13/05/2009 Versión: 3.0
---	--	--

INDICE

5.	COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO / SECURITY MANAGEMENT TEAM (SMT).....	2
	5.1. ORGANIGRAMA.....	2
	5.2. RESPONSABILIDADES	2
	5.3. INTEGRANTES.....	4

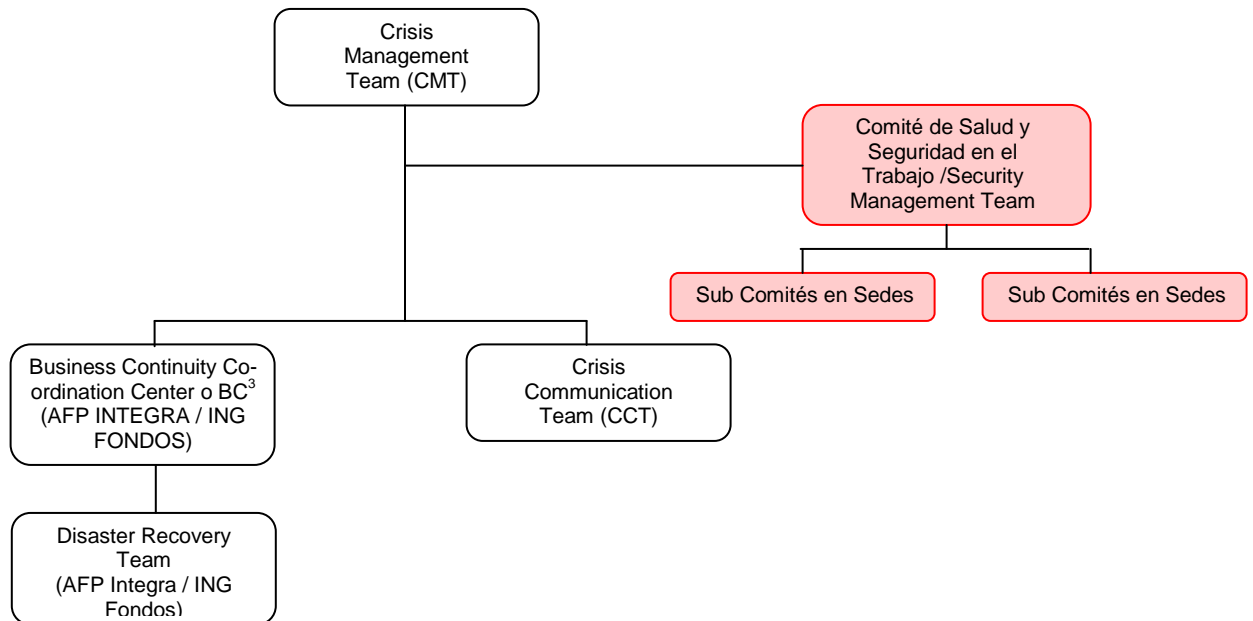
	ING PERU CRISIS MANAGEMENT ORGANIZATION	Uso Restringido
		Página: 2 de 4
		Vigencia: 13/05/2009
		Versión: 3.0

5. COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO / SECURITY MANAGEMENT TEAM (SMT)

Este equipo es conformado por personal responsable de Physical & Personal Security, los cuales participarán en la evaluación del impacto de un evento de crisis e identificación de la causa, apoyando al CMT durante una situación de crisis de acuerdo a los lineamientos establecidos por las Políticas Corporativas de ING.


Asimismo, este equipo y sus funciones se encuentran alineados al Reglamento corporativo Interno de Salud y Seguridad en el Trabajo, asociándose así a las regulaciones locales. El Comité deberá mantener reuniones periódicas, manteniéndose a los involucrados informados sobre los temas de seguridad (seguridad del personal y seguridad física) y salud.

5.1. ORGANIGRAMA



5.2. RESPONSABILIDADES


Dentro de este equipo se encontrarán los participantes responsables de la seguridad del personal (Gerente Central de Recursos Humanos), el cual se encargará de liderar los

	ING PERU CRISIS MANAGEMENT ORGANIZATION	Uso Restringido Página: 3 de 4 Vigencia: 13/05/2009 Versión: 3.0
---	--	---

temas concernientes a la salud y seguridad del personal; y el responsable de la seguridad física (PSO) o algún miembro del equipo de seguridad, encargado de liderar los temas concernientes a la seguridad física de la Oficina Principal y agencias. La cooperación entre ambos permitirá dirigir al equipo a fin de cumplir con los requerimientos de las normativas locales y políticas de Seguridad Física del Grupo ING.

Siendo el equipo responsable de:

- Verificará el daño físico sobre instalaciones en caso de eventos contra el patrimonio de ING Perú.
- Discutirán sobre la verificación de las medidas de seguridad de la Oficina Principal y agencias, que puedan afectar el desenvolvimiento del personal o causar una pérdida a la empresa. Se asignarán prioridades y establecerán medidas de mitigación de ser el caso.
- Coordinará con el área de riesgos de ING Perú para realizar la evaluación de causas e impacto en caso de una situación de crisis o para prevenir que ocurra un evento de crisis.
- Mantendrán reuniones periódicas de coordinación para definir puntos de acción sobre las medidas de salud y seguridad (física y de personal).
- El PSO mantendrá un contacto directo con el Cuerpo de Bomberos, Desactivación de Bombas, y las Brigadas de Emergencia.
- Mantendrá informado al CMT, conformado por la alta gerencia, de sus medidas de actuación ante una situación de crisis y para prevenir una crisis.
- Realizarán inspecciones periódicas en las instalaciones de las oficinas periféricas ubicadas en Lima y Provincias.
- Asegurar que el trabajador conozca y ponga en práctica los documentos y políticas necesarias.
- Realizar Inspecciones planeadas de seguridad, teniendo en cuenta los peligros identificados y los riesgos evaluados, procurando eliminarlos o en su defecto controlarlos in situ o con la ayuda de la Alta Dirección.

	ING PERU CRISIS MANAGEMENT ORGANIZATION	Uso Restringido
		Página: 4 de 4
		Vigencia: 13/05/2009
		Versión: 3.0

5.3. INTEGRANTES

Security Management Team (SMT)							
Área	Nombre	Cargo	P/S	Representando a:	Tlf. Oficina	Tlf. Cel.	Tlf. Casa
RRHH (Salud, Seguridad de Personal)	Alberto García	Gerente de Recursos Humanos	P	Empleador	[Impreso]	[Impreso]	[Impreso]
	Gladys Seminario	Ejecutiva Senior de Personal	P	Trabajadores	[Impreso]	[Impreso]	[Impreso]
Servicios Internos (PSO)	Claudia Quintanilla	Sub. Gerente de Servicios Internos	P	Empleador	[Impreso]	[Impreso]	[Impreso]
Asistente Social	Julieta Bendezu	Asistente Social	P	Trabajadores	[Impreso]	[Impreso]	[Impreso]

P: Principal / S: Suplente

Anexo 3:

Minuta- Comité de Seguridad y Salud.

MINUTA DE REUNIÓN

Comité	Security Management Team/ Comité de Seguridad & Salud en el Trabajo				
Objetivo reunión	Coordinación, discusión de avances del año				
Fecha	30-03-2009	Hora	11:00 hrs	Lugar	Sala frente a Servicios Internos
NOMINA DE ASISTENTES					
Nombre	Depto o Gerencia / Empresa				
Gladys Seminario	RRHH				
Claudia Quintanilla	Servicios Internos				
Angelo Casanova	Cuentas Individuales				
Shirley Parodi	Servicio al Cliente				
Alberto García	RRHH				

Nro.	Descripción de acuerdo / compromiso	Responsable	Comentario
1	Ingreso al Comité Shirley Parodi y Angelo Casanova	Comité	
2	Poner Señalización de zona segura en el Piso 5 luego de la remodelación de Call Center	Claudia Quintanilla	
3	Se realizó el chequeo preventivo de salud de todo el personal de la oficina principal y agencias Lima	Gladys Seminario	
4	Coordinar con agencias de provincias una capacitación de manejo de extintores.	Claudia Quintanilla	
5	Validar lista de artículos dentro de un botiquín.	Gladys Seminario / Claudia Quintanilla	
6	Pedir a los administradores la actualización de números de emergencia, en base a cuadro de Servicios Internos	Shirley Parodi	
7	Colocar Mapas de Riesgo en Oficina Principal	Claudia Quintanilla	
8	Coordinar una reunión con un psicólogo para trato de clientes especiales		
9	Protectores de vista y guantes para personal de mantenimiento	Claudia Quintanilla	

RESUMEN DE LA REUNION

Se toco todos los temas referentes a seguridad física y de seguridad y salud en el trabajo.

Minuta elaborada por	Claudia Quintanilla Gladys Seminario	Fecha	30-03-2009
-----------------------------	---	--------------	------------

Anexo 4:
RRHH te informa.



Recursos Humanos...contigo!

RRHH te informa...

Medidas frente al VIH y SIDA en el centro de trabajo

El Ministerio de Trabajo a través de una Resolución Ministerial, ha establecido una serie de obligaciones y derechos de los trabajadores y personas que buscan empleo, orientadas a prevenir y controlar la progresión del SIDA, eliminando también cualquier fuente de discriminación contra las personas que viven con el VIH.

Las principales medidas son:

- Prohibir que el empleador exija la prueba de VIH o exhibir resultados al momento de la contratación o durante la relación laboral para continuar con el puesto de trabajo, así como la realización de dichas pruebas por parte del empleador.
- Adoptar las medidas que garanticen el apoyo a trabajadores infectados o afectados a consecuencia del VIH y SIDA.
- Prohibir el despido basado en el hecho que el trabajador viva con el VIH o realizar acciones que menoscaben su integridad.

Queremos señalar que nuestra compañía cumple con todas las disposiciones emanadas por el ente regulador, cuenta con un Reglamento Interno acorde con las normas vigentes y vela por el bienestar de todos sus colaboradores.



AFP
INTEGRA
asociada a ING



Recursos Humanos...contigo!

RRHH te informa...

Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual

El 9 de noviembre entró en vigencia la ley en mención (Ley N°29430), siendo sus principales implicancias las siguientes:

- Su ámbito de aplicación se extiende a los casos de hostigamiento entre personas sin importar la jerarquía, grado, cargo, función, nivel remunerativo o análogo.
- Se incorpora el concepto de **hostigamiento sexual ambiental**, considerado como la conducta física o verbal reiterada de carácter sexual o sexista de una o más personas hacia otras con la finalidad de afectarla en su trabajo, interfiriendo en el rendimiento laboral y creando un ambiente de intimidación, hostil y ofensivo.
- Se ha incorporado el hostigamiento sexual como una **causal de despido**, sea éste realizado por representantes del empleador o quien ejerza autoridad, o por un trabajador cualquiera sea la ubicación de la víctima del hostigamiento en la estructura jerárquica de la compañía.

Nuestra compañía cumple y hará cumplir siempre todas las disposiciones legales vigentes en beneficio de sus colaboradores y a través del área de **Recursos Humanos** puedes presentar cualquier queja, comentario o denuncia al respecto.



Anexo 5:
Ficha Socio de Negocio.

FICHA DE SOCIOS DE NEGOCIO - PROVEEDORES

Fecha (DD/MM/AA):

Nombre de Empresa:	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="text"/>
RUC:	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="text"/>
Persona de Contacto:	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="text"/>
Cargo de Persona de Contacto:	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="text"/>
Teléfonos de Contacto:	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="text"/>
Correo Electrónico:	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="text"/>
Dirección:	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="text"/>

Documentación a ser adjuntada:

Documentación Entregada	
a)	<input type="checkbox"/> Ficha de socio de Negocios
b)	<input type="checkbox"/> Testimonio de constitución social
c)	<input type="checkbox"/> Copia literal de la partida registral de la empresa emitida por RRPP
d)	<input type="checkbox"/> Vigencia de poderes de representantes legales emitida por RRPP
e)	<input type="checkbox"/> Copia de DNI de los representantes legales
f)	<input type="checkbox"/> Copia del RUC de la empresa
g)	<input type="checkbox"/> Balance general y estado de resultados
h)	<input type="checkbox"/> Curriculum Vitae del personal que brindará el servicio
i)	<input type="checkbox"/> Lista de empresas a la que se presta servicio similar
j)	<input type="checkbox"/> Declaratoria de Vinculación y Parentesco
k)	<input type="checkbox"/> Lectura de Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno
l)	<input type="checkbox"/> Cuestionario Prevencion del soborno- Due Dilligence
m)	<input type="checkbox"/> Declaración de Prevención del Soborno , respeto por lo derechos...
n)	<input type="checkbox"/> Acuerdo de Confidencialidad

(*)
(**)
(***)
(****)
(****)

- (*) **Ver Hoja "Declaración 1", completarla y enviarla debidamente firmada.**
- (**) **Ver Hoja "Documento 1" y leerlo.**
- (***) **Ver Hoja "Cuestionario 1", completarlo y enviarlo debidamente firmada.**
- (****) **Ver Hoja "Declaración 2", completarla y enviarla debidamente firmada.**
- (****) **Ver Hoja " Documento 2", completarlo y enviarla debidamente firmada.**

La información debe ser adjuntada en formato digital y reenviada al correo: psinternos@integra.com.pe
Poniendo como **subject: Ficha de Proveedor "___Nombre_Empresa___"**

Nota: En caso se envíe la información en formato físico, se deberá incluir el presente formato como carátula. Indicando la documentación adjunta y

**DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DEL SOBORNO, RESPETO POR LOS
DERECHOS HUMANOS Y EL MEDIO AMBIENTE**

Por medio de la presente, YO _____ identificado, con DNI _____, en representación de _____, en adelante LA EMPRESA, certifico que, LA EMPRESA ha recibido una copia de la Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno de ING PERU. Asimismo, declaro conocer y respetar la Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno de ING PERU. Del mismo modo, garantizo que, LA EMPRESA no ofrecerá, pagará, prometerá, o autorizará el pago en dinero o entrega de cualquier objeto de valor¹ a un Funcionario Público (definido como cualquier trabajador del Estado que desempeña sus labores en cualquier órgano o entidad de la administración pública que actúa a nombre propio o en representación del Estado, así como trabajadores de compañías de propiedad de estado o controladas por éste) o persona, cuando se tenga conocimiento o exista la posibilidad de que parte del pago en dinero u objeto de valor será ofrecido o prometido, directa o indirectamente, a algún Funcionario Público con el propósito de:

- (a) influir en cualquier acto o decisión del Funcionario Público de manera que éste ejecute incorrectamente su función laboral; o
- (b) inducir al Funcionario Público a que haga uso de influencias con el gobierno o alguna entidad de la administración pública de manera que ING PERU o LA EMPRESA resulte favorecido.

Asimismo, declaro que LA EMPRESA respeta los derechos humanos fundamentales, promoviendo la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. De igual forma, fomenta un marco favorable de relaciones laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable, rechazando el trabajo infantil y/o forzoso.

Por otro lado, LA EMPRESA toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente. Por ello, orienta su producción e instruye y promueve en sus trabajadores el respeto por los recursos finitos y no renovables.

Finalmente, me comprometo a que si en el supuesto que se presentaran cambios que modificaran la información reportada haciendo que la misma no sea precisa y completa, LA EMPRESA notificará inmediatamente a ING PERU acerca de los referidos cambios.

Firma: _____

D.N.I.: _____

Fecha: _____

¹ "Objeto de Valor" se refiere a cualquier incentivo ofrecido a algún Funcionario Público, como lo son dinero en efectivo o sus equivalentes, propiedades, servicios, descuentos, entretenimiento, invitaciones, joyas, mejoras en casa, beneficios intangibles, viajes o acciones.

Anexo 6:
Talleres 2009 - afiliados.

TALLERES 2009

Dirigido a: Afiliados y Gerentes de Recursos Humanos

Tema	N° Horas	Fecha	Asistentes
Cálculo Utilidades	2	17-Feb	201
Planificación Vacacional	2	17-Mar	82
Compensación por Tiempo de Servicios	2	14-Abr	112
Lo que necesita saber acerca del Sistema Privado de Pensiones	2	14-May	59
Recientes modificaciones a la Legislación Laboral: Gratificaciones y CTS	2	19-May	198
Cómo dirigir exitosamente a las personas tomando en cuenta los cambios en el e	2	09-Jun	24
Cómo tomar decisiones correctas ante problemas complejos.	2	16-Jun	98
Cómo lograr que un jefe se convierta en un líder.	2	25-Jun	230
Negociación	2	07-Jul	92
Contrataciones	2	14-Jul	118
Change Management	2	16-Jul	105
La importancia de la comunicación en una empresa ¿qué y cómo comunicar?	2	21-Jul	23
Resolviendo el conflicto "trabajo- familia": Jefes y empresas familiarmente respo	2	04-Ago	152
Estrategias para retener talentos	2	13-Ago	58
La empresa y los derechos colectivos	2	18-Ago	80
Cómo lograr que los sistemas de evaluación tengan como principal objetivo fomentar el desarrollo de la empresa.	2	20-Ago	19
Sistemas de Compensación	2	17-Nov	43
Motivación y Trabajo en Equipo	2	27-Nov	69
Emprendimiento e Innovación	2	09-Dic	49
Total	38		1812

Anexo 7:

Encuesta Voluntariado Corporativo.

Programa Voluntariado Corporativo Investigación Inicial

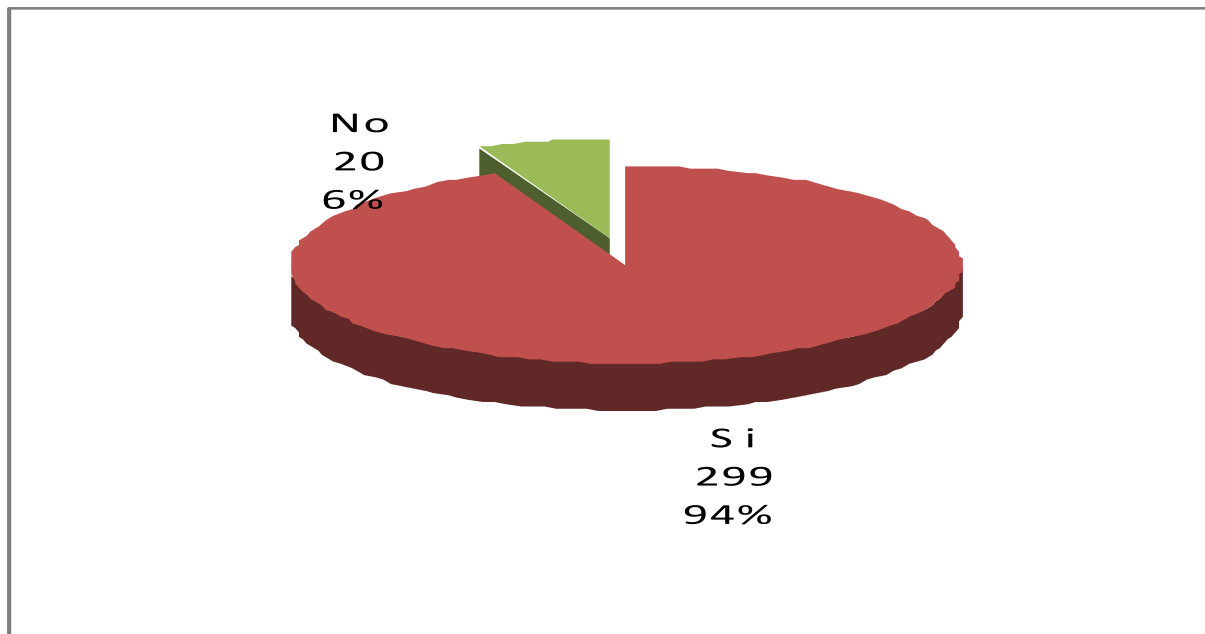
Lima, Marzo 2009.

AFP
INTEGRA
asociada a ING 

¿Qué hicimos?

- **Objetivo:** Explorar sobre temas relacionados a voluntariado corporativo (conocimiento de programas y actividades sociales y de voluntariado, disposición a participación, barreras, medios de comunicación)
- **Público:** Colaboradores de AFP Integra.
- **Muestra:** Aleatoria, estratificada según estructura de AFP Integra.
- **Encuestas aplicadas:** 319 encuestas.
- **Grupos focales:** 2 (21 participantes).

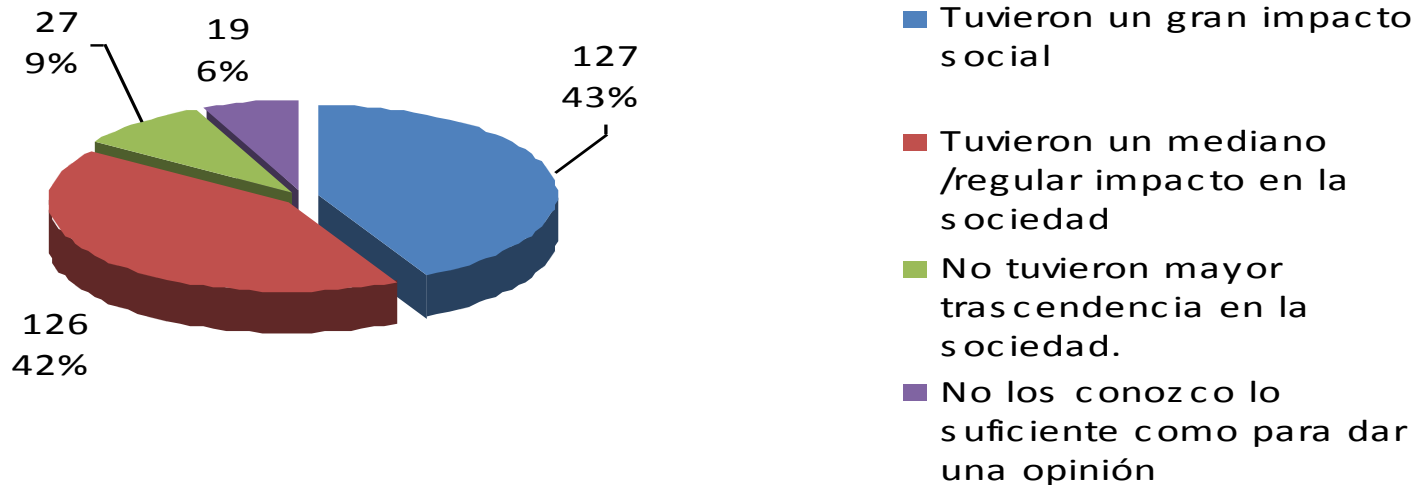
Identificación de los Programas de apoyo a la comunidad de AFP Integra



Casi la totalidad de los colaboradores encuestados (94%) mencionaron conocer alguno de los programas de apoyo a la comunidad que realiza o realizó AFP Integra.

Impacto social de los programas de apoyo a la comunidad

Impacto positivo generado en la sociedad por los programas de apoyo de AFP Integra, conoces y dirías que:



El 43% de los colaboradores opina que los programas de apoyo de AFP Integra tuvieron un gran impacto social y otro 42% que tuvieron un mediano o regular impacto en la sociedad. Mientras que solo un 9% menciona que no tuvieron mayor impacto.

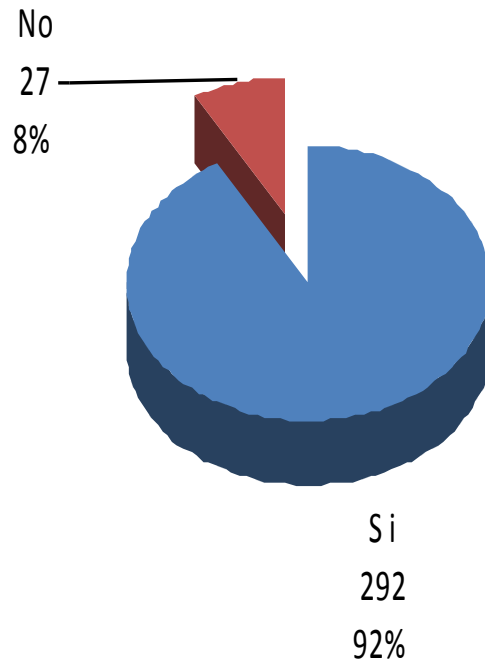
Colaboradores que han sido voluntarios



De los 204 que han sido voluntarios, el 65% (133) ha participado en actividades de voluntariado en AFP Integra.

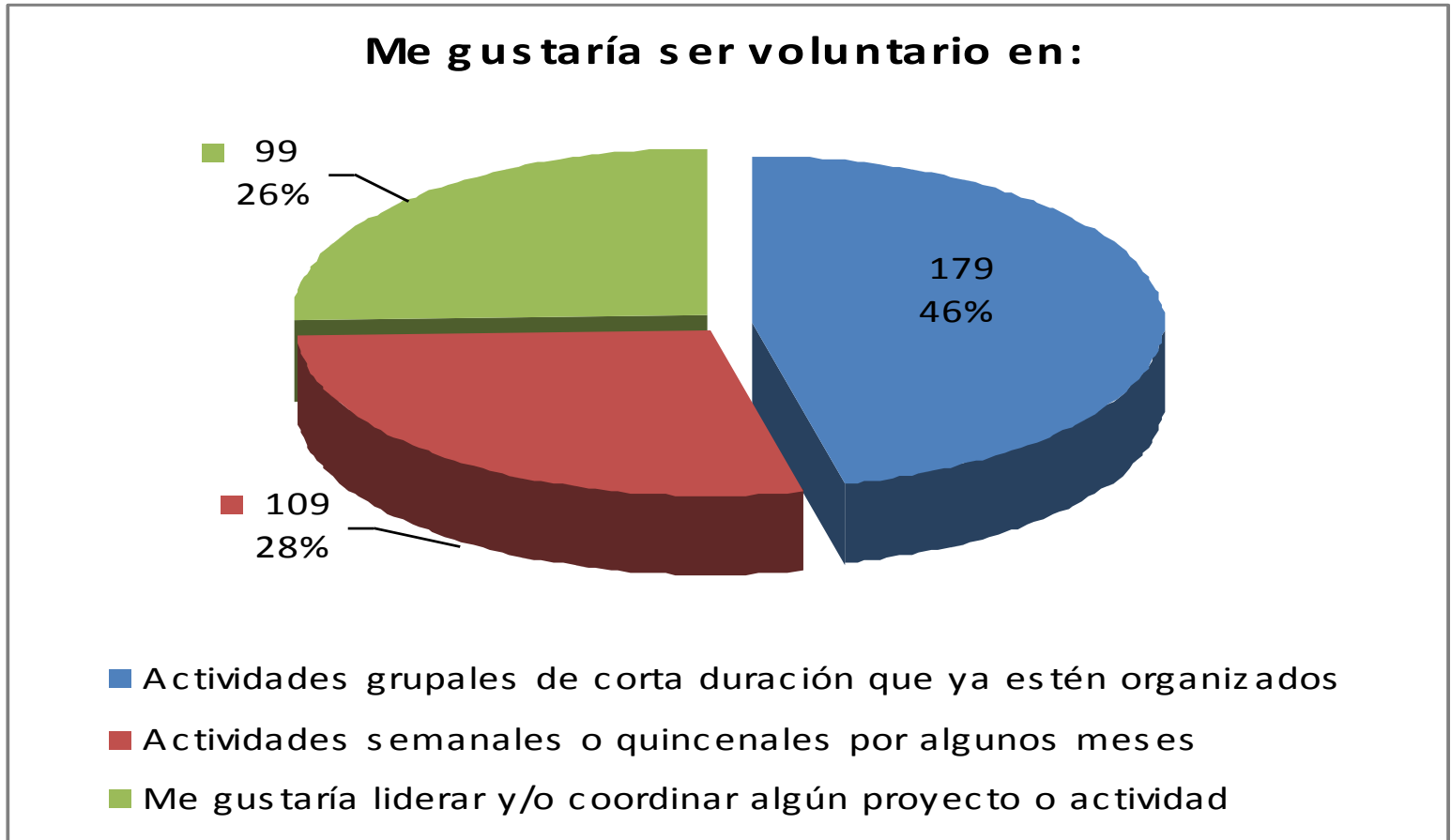
Disposición a participar como voluntarios

Participarías, en algún programa de voluntariado dirigido a colaboradores de Integra



Encontramos que casi la totalidad de colaboradores (92%) señala que tienen interés de participar en un programa de voluntariado promovido por la empresa. Solo un 8% menciona que no participaría. La principal razón para no participar es la falta de tiempo por razones familiares, seguida de falta de interés o desconocimiento del tema.

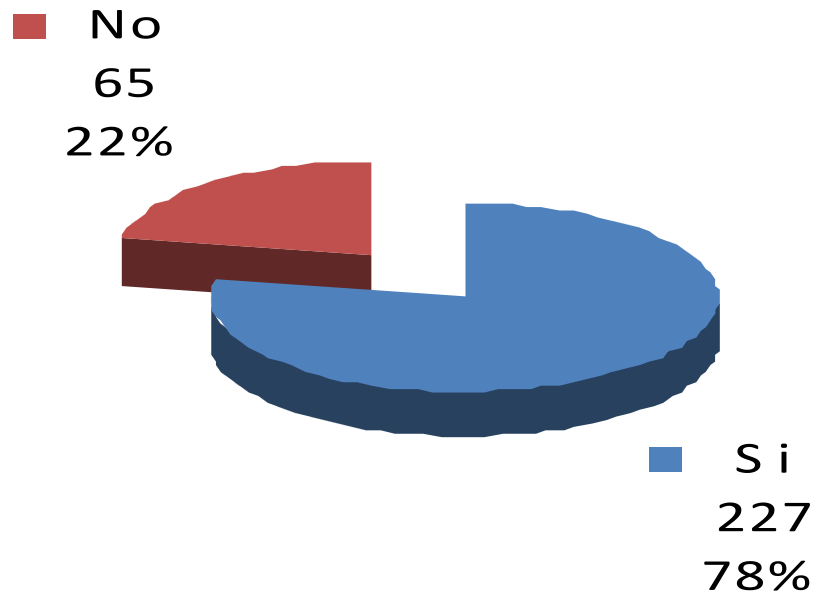
Frecuencia de participación



BASE: ENCUESTADOS QUE TIENEN INTERÉS EN SER VOLUNTARIOS EN LOS PROGRAMAS DE AFP INTEGRAL (92%)

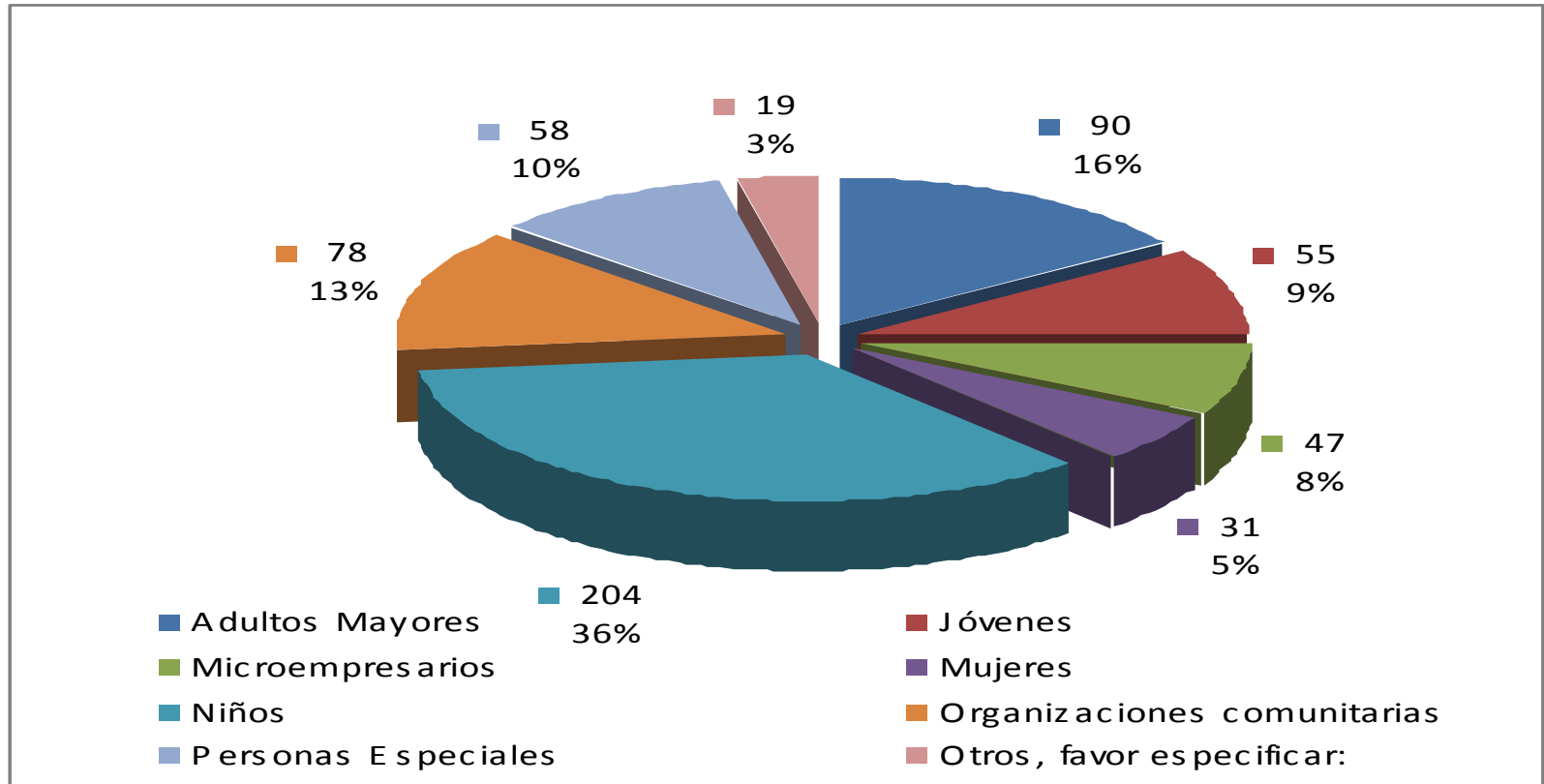
Voluntariado con la familia

Te gustaría participar con tu familia en un voluntariado



BASE: ENCUESTADOS QUE TIENEN INTERÉS EN SER VOLUNTARIOS EN LOS PROGRAMAS DE AFP INTEGRAL (92%)

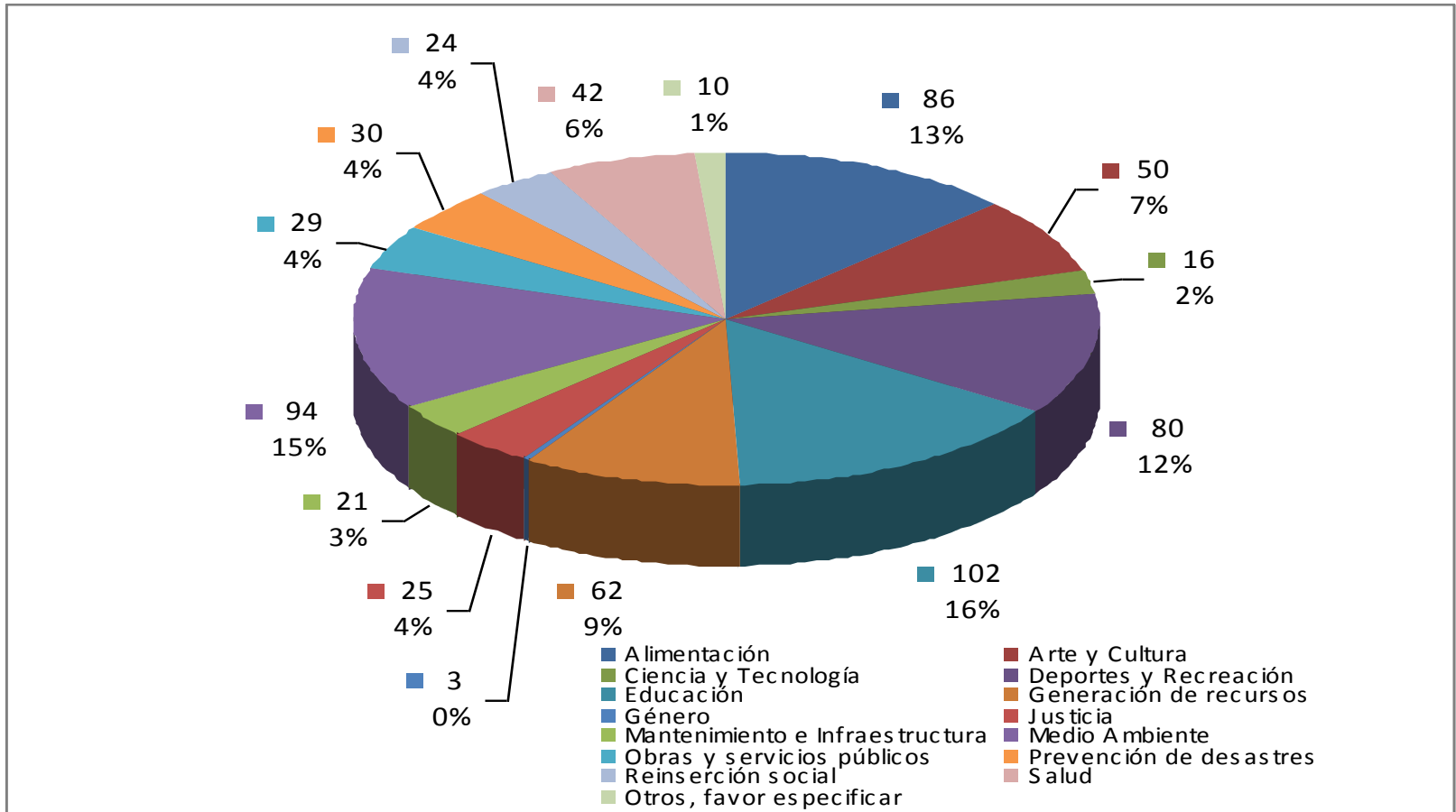
Poblaciones a las cuales destinar ayuda



BASE: ENCUESTADOS QUE TIENEN INTERÉS EN SER VOLUNTARIOS EN LOS PROGRAMAS DE AFP INTEGRAL (92%)

Los colaboradores prefieren destinar su ayuda a las siguientes poblaciones:
Niños: 36% , Adultos mayores: 16%, Organizaciones comunitarias 13% y personas especiales 10%:

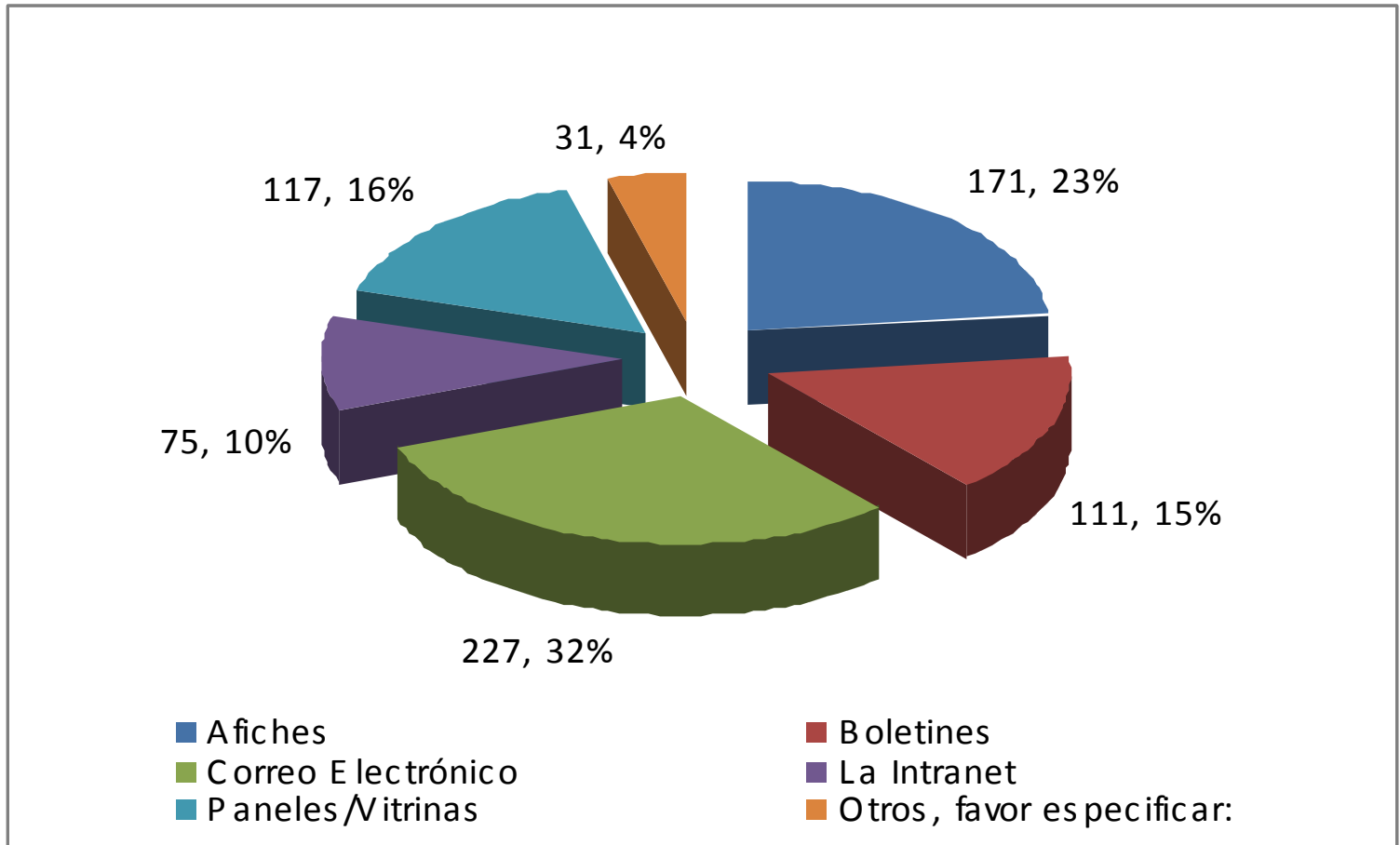
Campos de intervención



BASE: ENCUESTADOS QUE TIENEN INTERÉS EN SER VOLUNTARIOS EN LOS PROGRAMAS DE AFP INTEGRAL (92%)

Los colaboradores prefieren apoyar como voluntario en los siguientes campos:
Educación: 16% , **Medio Ambiente: 15%**, **Alimentación:13%** y **Deportes y Recreación 12%:**

Medios de Comunicación Interna



Recomendaciones

Sugerimos tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de diseñar el Programa de Voluntariado AFP Integra:

A nivel de Programa:

- Que se trate de un programa estructurado y planificado con objetivos concretos.
- Que las actividades desarrolladas tengan impacto social a mediano y largo plazo.
- Que haya diversidad de actividades y horarios.
- Que el programa tenga seguimiento y continuidad.
- Que el programa se enfoque en un tema o sector y los proyectos se enmarquen dentro de este campo. En relación a esto último sugerimos tomar en cuenta algunos resultados de las encuestas. Los colaboradores mencionaron que los campos en los que les gustaría ayudar como voluntarios son **educación (16%), medio ambiente (15%), alimentación (13%), deportes y recreación (12%) y generación de recursos (12%)**. En relación a las poblaciones a las cuales les gustaría apoyar tenemos: **niños (36%), adultos mayores (16%), organizaciones comunitarias (13%) y personas especiales (10%)**.

Recomendaciones

A nivel de participación:

- Respecto a la frecuencia, en la encuesta se menciona que al 46% le gustaría ser voluntario en actividades grupales de corta duración, mientras que el 28% le gustaría serlo en actividades semanales o quincenales por algunos meses. En los grupos focales se halló ambas tendencias, incidiendo sobretodo en actividades continuas que tengan impacto en el mediano y largo plazo.
- Tener en cuenta que el 78% de los colaboradores señaló que le gustaría hacer voluntariado con sus familias. Esto es un punto a favor del Programa de Voluntariado, ya que permite que los colaboradores puedan participar con sus hijos y parejas, pasando tiempo con ellos y a su vez haciendo trabajo voluntario.

Recomendaciones

A nivel de difusión:

- Mejorar la difusión de los programas con sus respectivos objetivos, planes, cronogramas y actividades.
- Mantener la difusión constante de los avances y logros de los proyectos y actividades.
- Reconocer a través de los medios de comunicación la participación y el rol que desempeñaron los voluntarios.
- Los canales de difusión deben ser los que ya se usan, incorporando además el uso de canales interpersonales (personas que comuniquen y difundan el tema) y alternativos (elementos de comunicación llamativos en la oficina) sobre todo para motivación y sensibilización.

Recomendaciones

A nivel de organización:

- En relación al comité de Gestores Voluntarios de RSE, los colaboradores señalaron que conocen la existencia de este comité, pero que no están informados de quiénes son ni cuáles son las actividades que realizan.
- En este sentido se sugiere que –una vez definido el rol de los gestores en el programa de voluntariado- se difunda los nombres de los colaboradores que forman parte de este comité y que su participación en las distintas actividades de RSE sea más visible.
- Definir si el comité actual de gestores de RSE se encargará también del voluntariado, y de qué manera. Es importante señalar que de los 319 colaboradores encuestados, aproximadamente 100 de ellos enviaron sus datos para ser contactados para liderar o desempeñar un rol más activo en este tipo de actividades.

Anexo 8:
Reporte Horas Voluntariado.

Actividad	N° Colaboradores	N° Horas (por sesión)	Total Horas de voluntariado	Beneficiarios
Carpetas I.E. 7054	310	6	1860	2421
1kg de amor	250	1	250	40
Combate el Frio en el Sur	382	1	382	2004
ING AF	400	6	2400	1400
Cajas de amor	355	3	1065	161
Actividades Chincha				
a) La visita guiada al Parque de las Leyendas, I.E. 22519	8	12	96	85
b) Cineclub con los alumnos de la I.E. 22519 y la I.E. 22773 (seis sesiones)	10	18	180	188
Total			6233	6299

Anexo 9:

Reglamento Interno de Trabajo, art. 6 y 14.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO 02: ADMISIÓN O INGRESO DE LOS TRABAJADORES

ARTICULO 6: Al incorporarse al servicio de AFP Integra, y en caso de no haberse celebrado un contrato de trabajo por escrito precisando el horario y demás condiciones de trabajo del trabajador, éste recibirá instrucciones sobre su horario, jornada, condiciones y pautas de trabajo. En cualquier caso, el horario podrá ser modificado libremente por la empresa dentro de la jornada máxima legal.

Asimismo, en ese momento AFP Integra entregará al trabajador un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO 03: JORNADAS, HORARIOS DE TRABAJO Y TIEMPO DE ALIMENTACIÓN PRINCIPAL

ARTICULO 14: La prestación de trabajo en horas extraordinarias es de carácter voluntario tanto para el trabajador como para el empleador, salvo los casos de emergencia o cuando su no realización pueda causar graves trastornos en la marcha normal de AFP Integra, en cuyo caso es obligatoria la prestación.

Anexo 10:
Constancia ABE.

San Isidro, 16 de abril de 2010

A quien corresponda:

Mediante la presente se hace constancia de que la empresa AFP Integra certificó como Socio Fundador ABE en el año 2007, formando parte de esta gran iniciativa de Responsabilidad Social.

Este certificado se otorga a las empresas que cumplen con buenas prácticas laborales dentro de sus empresas y a la vez se comprometen a que las empresas proveedoras con las cuales trabajan también les den cumplimiento.

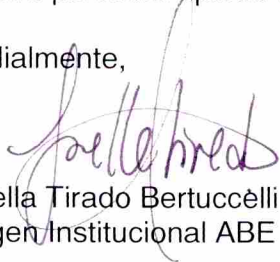
Dichas prácticas no se limitan únicamente a los pagos de ley (salarios, beneficios y seguro) sino también a las prácticas de motivación de personal que generarán un mejor clima laboral:

- Capacitación y desarrollo.
- Evaluación de personal
- Pago por Mérito
- Reconocimiento

Se expide el presente documento para los fines que la empresa estime convenientes,

Sin otro particular queda de ustedes,

Cordialmente,



Fiorella Tirado Bertuccelli
Imagen Institucional ABE

Anexo 11:

Política de Reclutamiento Externo.

Política de Reclutamiento y Selección Externa

1. Objetivo

Los procesos de Reclutamiento y Selección tienen como objetivo incorporar al personal idóneo según los requerimientos del área solicitante, procurando la igualdad de posibilidades a todos los postulantes, sin otra discriminación que aquellas que los acerquen o alejen de nuestros requerimientos, referidos a las capacidades y cualidades intelectuales y psicológicas de los postulantes.

De igual forma, tiene como objetivo minimizar el riesgo de fraude, robo y otros riesgos de seguridad a los cuales se encuentra expuesta la empresa ante una nueva contratación. Para ello, se cuenta con un proceso de evaluación y escaneo del nuevo prospecto respecto a los siguientes puntos: constancia de identidad, fiabilidad de calificación y antecedentes criminales; de acuerdo a los estándares de ING.

2. Consideraciones Generales

- Toda solicitud de contratación deberá ser previamente aprobada por la Gerencia Central de Recursos Humanos en coordinación con la Gerencia solicitante.
- Recursos Humanos será el principal responsable del proceso de reclutamiento. En el caso de Agencias en Provincias, el responsable será el Administrador de la Agencia, quien recibirá orientación e indicaciones de Recursos Humanos para el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades durante el proceso.
- El proceso de reclutamiento, selección y contratación deberá ser documentado en todas sus etapas.
- El principio que sustenta toda contratación es la buena fe; sin embargo, el transgredir esta buena fe por parte del trabajador será considerada falta grave y será causal de despido automático.
- De acuerdo a la política interna, se establece que los parientes (padres e hijos, cónyuges, hermanos) podrán trabajar juntos en la misma área o agencia siempre y cuando el ejercicio de sus funciones no involucre una relación directa y constante entre ellos. Bajo ninguna circunstancia un colaborador podrá ser supervisado por un familiar o pariente.
- La empresa mantendrá registros individuales para cada uno de sus empleados y hará el esfuerzo de asegurar que la información recolectada en estos registros sea precisa, actualizada y relevante para la toma de decisiones. Se protegerá el derecho a la privacidad de la información personal.
- ING Perú evalúa las capacidades y competencias de los colaboradores dejando de lado cualquier clase de discriminación social, de género, discapacidad, religión, raza, entre otros.

3. Descripción

Esta política comprende los Procesos de Reclutamiento de todo el personal, divididos en Personal Administrativo, Personal involucrado en Procesos de Inversiones y Personal de Ventas (a nivel nacional).

3.1. Proceso de Reclutamiento de Personal Administrativo

Son considerados Personal Administrativo:

- Conserjes Of. Principal
- Auxiliares
- Gestores Empresariales
- Asistentes
- Ejecutivos
- Ejecutivos Senior
- Sub-Gerentes
- Gerentes

Anexo 12:

Reglamento Interno de Trabajo, art. 4.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO 02: ADMISIÓN O INGRESO DE LOS TRABAJADORES

ARTICULO 4: Las personas que deseen ingresar a laborar a AFP Integra deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de 18 años.
- b) Presentar su Documento de Identidad.
- c) Presentar los certificados de antecedentes policiales, judiciales o penales, expedidos por la Policía Nacional del Perú y el Poder Judicial, según los procedimientos establecidos.
- d) Presentar declaración jurada de domicilio.
- e) Presentar los certificados de trabajo anteriores, si hubiese trabajado antes.
- f) Presentar certificado médico emitido por postas médicas municipales, hospitales del ministerio de salud o médicos particulares.
- g) Informar el número de autogenerado en caso de estar inscrito en EsSalud y su CUSPP si se encuentra afiliado al Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones.
- h) Presentar 2 fotografías de frente tamaño pasaporte, a color y en fondo blanco.
- i) Cumplir con todas las obligaciones que pudieran imponer las leyes y sus reglamentos.
- j) Cumplir con los demás requisitos que establezca AFP Integra.

AFP Integra es libre de iniciar y terminar una relación de carácter laboral sin limitaciones de ninguna clase, con las únicas excepciones que pueda establecer la ley.

Anexo 13:
Reporte de programas 2009.

Responsabilidad Social

Reporte Programas 2009

Rubro: Educación	Primaria	Secundaria	Total de beneficiarios
Escuelas Sostenibles			2775
I.E. 22519, Grocio Prado, Chincha.	101	0	101
I.E. 7054, Villa Maria del Triunfo, Lima.	1115	1200	2315
I.E. 22773, Ciudad Satélite, Chincha.	87	0	87
I.E. 22375 en Santa Rosa de Los Molinos, Ica.	97	175	272
Emprendiendo (34 instituciones educativas)			11200
Total			13975

Anexo 14:

ING Report- Enviroment Questionnarie 2009 y 2008.

ENVIROMENT QUESTIONNAIRE - 2009

1 ELECTRICITY		Did You purchase	Consumption		Quality	Costs	Quality
1a	Non-renewable Electricity	YES	501,410	KWh	Estimated	90,423 €	Estimated
1b	Renewable Electricity	NO					
1c	Natural Gas	NO					
1d	Heating Oil	YES	1,499	litres	Estimated	881 €	Estimated
1e	District heating	NO					
1f	Other	NO					
2 BUSINESS TRAVEL							
	Do you encourage use of public transport for employee community	NO					
	How many employees use public transport for community	323.4					
Business Travel by Car		Distance		Quality	Costs	Quality	
2a	Total distance travelled by car	Unknown	Km	Unknown	Unknown	Unknown	
Business Travel by Air		Distance		Quality	Costs	Quality	
2b	Short Haul	Unknown	Km	Unknown	12,251 €	Estimated	
2c	Medium Haul	Unknown	Km	Unknown	Unknown	Estimated	
2d	Long Haul	Unknown	Km	Unknown	38,100 €	Estimated	
2e	Unknow Haul	NO	number				
2f	Total Air Travel	Unknown	Km				
Business travel Management							
2h	Do you have a green business travel programme to reduce the enviromental impact of your business travel?	NO					
2i	Did you take measures to reduce the environmental impact of business travel in the last two years?	NO					
2j	We have reduced our environmental impact of our business travel by:						
	Increasing the use of public transport	NO					
	Greening the company car fleet	NO					
	Greater use of telephone-conferencing	YES					
	Greater use of video-conference facilities	YES					
	Other	NO					
2k	Do you encourage use of public transport for employee community	NO					
3 OFFICE PAPER							
Type of Paper		Usage		Quality	Cost	Quality	
3a	Eco labeled paper	NO	Kg				
3b	Non eco labeled paper	4364	Kg	Estimated	19,895 €	Estimated	
	Total Office Paper	4364	Kg	Estimated	19,895 €	Estimated	
3c	Our office paper has the eco-label						
	FSC	NO					
	Othe Label	NO					

3d	Did you take measures to reduce office paper consumption in the last two years?	NO
3e	Which of the following measures did you implement?	
	Standardization of double-sided printing throughout organisation	NO
	Employee Awareness programme on the reduction of paper usage	NO
	Converting paper-based forms to online forms	NO
	Implementing environmental criteria in paper procurement guidelines	NO
	Other	NO

4 RESOURCE EFFICIENCY

Water		Consumption		Quality	Per FTE	
-------	--	-------------	--	---------	---------	--

4a	Total water consumption	1459.75	cubic metres	Estimated	2.574508166	Kg
----	-------------------------	---------	--------------	-----------	-------------	----

4b	Have you implemented efficiency measures to reduce your total water consumption?	YES	- Monthly control of the water consumption. - Sensors installed in the main office bath sinks, that permit the control of the water consumption.			
----	--	-----	---	--	--	--

Waste		Total waste		Quality	Per FTE	
-------	--	-------------	--	---------	---------	--

4c	Total waste produced	NO	Kg	Estimated	#VALUE!	Kg
----	----------------------	----	----	-----------	---------	----

4d	Do you collect waste for recycling or reuse	NO				
----	---	----	--	--	--	--

4e	The amount of paper recycled is	873	Kg	Estimated	1.54	Kg
----	---------------------------------	-----	----	-----------	------	----

4f	The amount of waste recycled (incl. Office paper)	873	Kg	Estimated	1.54	Kg
----	---	-----	----	-----------	------	----

5 ENERGY EFFICIENCY MEASURES

5a	Does your organisation have its own formal energy efficiency programme in place?	YES
----	--	-----

5b	Did you take establish an energy reporting system to collect, analyse and report on your organisation's energy consumption	NO
----	--	----

5c	Did you take energy reduction measures in 2008?	NO
----	---	----

5d	Which of the following energy reduction measures did you take in 2008?	
----	--	--

	Installation energy-efficient thermal insulation (e.g. in roof, walls, foundation)	YES
--	--	-----

	Installation energy efficient windows and/or doors	YES
--	--	-----

	Installation energy efficient heating, ventilating and air conditioning (HVAC) system (also called climate control system)	YES
--	--	-----

	Placement on-site renewable energy facility	NO
--	---	----

	Installation of energy efficient lamps (e.g compact fluorescent lamps (CFLs))	YES
--	---	-----

	Installation of movement sensors that automatically turn lights off when space is unoccupied	YES
--	--	-----

	Using a programme that automatically turns off (computer) systems and/or switches it into a low-power sleep mode when inactive	YES	
	Roll-out of energy efficient monitors, printers, desktop or laptops systems	YES	
	Other	NO	
5e	Did you engage employees in taking action to reduce their own energy usage at work in 2008?	YES	As part of the Clean Desk Policy we include as part of the responsibility of each employee for turn off his computer when leave the office. The security personal at the end of each day is responsible to verified that all lighth and computers are turned off.
6 PLANT A TREE PROGRAMME			
6a	Did you initiate any environmental activities as part of the "ING Plant a Tree" campaign in 2008?	NO	

ENVIROMENT QUESTIONNAIRE - 2008

1 ELECTRICITY		Did You purchase	Consumption		Quality	Costs	Quality
1a	Non-renewable Electricity	YES	505,465	KWh	Estimated	92,594 €	Estimated
1b	Renewable Electricity	NO					
1c	Natural Gas	NO					
1d	Heating Oil	YES	1,499	litres	Estimated	902 €	Estimated
1e	District heating	NO					
1f	Other	NO					
2 BUSINESS TRAVEL							
	Do you encourage use of public transport for employee community	NO					
	How many employees use public transport for community	340.2					
Business Travel by Car		Distance		Quality	Costs	Quality	
2a	Total distance travelled by car	Unknown	Km	Unknown	Unknown	Unknown	
Business Travel by Air		Distance		Quality	Costs	Quality	
2b	Short Haul	Unknown	Km	Unknown	17,437 €	Estimated	
2c	Medium Haul	Unknown	Km	Unknown	Unknown	Estimated	
2d	Long Haul	Unknown	Km	Unknown	54,229 €	Estimated	
2e	Unknow Haul	NO	number				
2f	Total Air Travel	Unknown	Km				
Business travel Management							
2h	Do you have a green business travel programme to reduce the enviromental impact of your business travel?	NO					
2i	Did you take measures to reduce the environmental impact of business travel in the last two years?	NO					
2j	We have reduced our environmental impact of our business travel by:						
	Increasing the use of public transport	NO					
	Greening the company car fleet	NO					
	Greater use of telephone-conferencing	YES					
	Greater use of video-conference facilities	YES					
	Other	NO					
2k	Do you encourage use of public transport for employee community	NO					
3 OFFICE PAPER							
Type of Paper		Usage		Quality	Cost	Quality	
3a	Eco labeled paper	NO	Kg				
3b	Non eco labeled paper	5531	Kg	Estimated	19,198 €	Estimated	
	Total Office Paper	5531	Kg	Estimated	19,198 €	Estimated	
3c	Our office paper has the eco-label						
	FSC	NO					
	Othe Label	NO					

3d	Did you take measures to reduce office paper consumption in the last two years?	NO
----	---	----

3e	Which of the following measures did you implement?	
	Standardization of double-sided printing throughout organisation	NO
	Employee Awareness programme on the reduction of paper usage	NO
	Converting paper-based forms to online forms	NO
	Implementing environmental criteria in paper procurement guidelines	NO
	Other	NO

4 RESOURCE EFFICIENCY

Water		Consumption		Quality	Per FTE	
-------	--	-------------	--	---------	---------	--

4a	Total water consumption	2198.15	cubic metres	Estimated	3.876801758	Kg
----	-------------------------	---------	--------------	-----------	-------------	----

4b	Have you implemented efficiency measures to reduce your total water consumption?	YES	- Monthly control of the water consumption. - Sensors installed in the main office bath sinks, that permit the control of the water consumption.			
----	--	-----	---	--	--	--

Waste		Total waste		Quality	Per FTE	
-------	--	-------------	--	---------	---------	--

4c	Total waste produced	NO	Kg	Estimated	#VALUE!	Kg
----	----------------------	----	----	-----------	---------	----

4d	Do you collect waste for recycling or reuse	NO				
----	---	----	--	--	--	--

4e	The amount of paper recycled is	1106	Kg	Estimated	1.95	Kg
----	---------------------------------	------	----	-----------	------	----

4f	The amount of waste recycled (incl. Office paper)	1106	Kg	Estimated	1.95	Kg
----	---	------	----	-----------	------	----

5 ENERGY EFFICIENCY MEASURES

5a	Does your organisation have its own formal energy efficiency programme in place?	YES
----	--	-----

5b	Did you take establish an energy reporting system to collect, analyse and report on your organisation's energy consumption	NO
----	--	----

5c	Did you take energy reduction measures in 2008?	NO
----	---	----

5d	Which of the following energy reduction measures did you take in 2008?	
	Installation energy-efficient thermal insulation (e.g. in roof, walls, foundation)	YES
	Installation energy efficient windows and/or doors	YES
	Installation energy efficient heating, ventilating and air conditioning (HVAC) system (also called climate control system)	YES
	Placement on-site renewable energy facility	NO
	Installation of energy efficient lamps (e.g compact fluorescent lamps (CFLs))	YES
	Installation of movement sensors that automatically turn lights off when space is unoccupied	YES

	Using a programme that automatically turns off (computer) systems and/or switches it into a low-power sleep mode when inactive	YES	
	Roll-out of energy efficient monitors, printers, desktop or laptops systems	YES	
	Other	NO	
5e	Did you engage employees in taking action to reduce their own energy usage at work in 2008?	YES	As part of the Clean Desk Policy we include as part of the responsibility of each employee for turn off his computer when leave the office. The security personal at the end of each day is responsible to verified that all lighth and computers are turned off.
6	PLANT A TREE PROGRAMME		
6a	Did you initiate any environmental activities as part of the "ING Plant a Tree" campaign in 2008?	NO	

Anexo 15:
EECC Virtuales 2009.

AFILIADOS / CLIENTES QUE RECIBEN ESTADO DE CUENTA

Por correo electrónico (mensual)	Cantidad
Ene-09	160,119
Ene-10	210,338
Crecimiento	31%

Fuente: Departamento de Marketing

Físicos (cuatrimestral)	
Primer cuatrimestre 2009	492,603
Último cuatrimestre 2009	496,446
Crecimiento	1%

Fuente: Departamento de Marketing

Anexo 16:

Política Regalos Invitaciones y Prevención del Soborno.

Política de Regalos, Invitaciones y Prevención
del Soborno



POLÍTICA DE REGALOS, INVITACIONES Y PREVENCIÓN DEL SOBORNO

I. Antecedentes

Con fecha 13 de noviembre 2007, el Consejo Ejecutivo de ING adoptó la Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno (en adelante “la Política”), la misma que es de observancia obligatoria para todos los colaboradores de ING en el mundo.

La Política establece que el recibir regalos y/o invitaciones inapropiados y/o excesivos por parte de cualquier compañía y/o cliente y/o tercera persona con quien AFP Integra y/o ING Fondos (en adelante “ING Perú”) tiene o tendrá negocios atenta contra los Principios de Negocios de ING y por lo tanto está prohibida.

Asimismo, la Política busca asegurar que cualquier tipo de negociación de ING Perú, sea de forma directa o indirecta, con cualquier Funcionario o Entidad Pública, será conducida libre de apariencia o actos de soborno.

II. Generalidades

Cuando un colaborador de ING Perú (en adelante “el Colaborador”) recibe un regalo y/o invitación (o permite que algún otro colaborador lo reciba) debe estar seguro de que éste no genere obligación alguna para con la persona o grupo que lo brinda. Igualmente, debe asegurarse de que el propósito del regalo no sea el de influenciar incorrectamente su comportamiento laboral.

III. Definiciones

1.- Invitaciones:

Cualquier beneficio ofrecido de forma directa a un colaborador o a su pariente directo (padres, esposa e hijos) por una tercera persona (proveedores y/o clientes), u ofrecido por un colaborador hacia una tercera persona (proveedores y/o clientes) en la forma de:

- Alimentos, bebidas alcohólicas, así como visitas a lugares de diversión.
- Boletos para eventos (conciertos, exhibiciones, eventos deportivos).
- Vales de descuento (hospedaje, transporte y similares).

2.- Regalos:

Cualquier beneficio (monetario o no monetario) distinto a las invitaciones, enviado a un colaborador o a su pariente directo (padres, esposa e hijos) por una tercera persona (proveedores y/o clientes), u ofrecido por un colaborador hacia una tercera persona (proveedores y/o clientes). Estos beneficios incluyen expresamente toda clase de servicios, así como rebajas de precios en productos.

La definición de regalos no incluye:

- Objetos de común distribución (lapiceros, útiles de oficina, material promocional, objetos con la impresión del logo empresarial).
- Aquellos que se detallan en la definición de invitaciones.

3.- Soborno:

Ofrecimiento o aceptación de cualquier objeto de valor, incluido cualquier invitación o regalo, préstamo, recompensa o ventaja a favor de cualquier persona, como un incentivo para hacer o abstenerse de hacer algo en el conducto de alguna relación comercial, lo cual es deshonesto e ilegal.

IV. Reglas Específicas

4.1. Invitaciones:

- Cualquier invitación que exceda los \$100, o su equivalente en moneda nacional, por persona, no debe ser aceptada ni ofrecida.
- La invitación de una tercera persona u organización, puede ser aceptada hasta en tres oportunidades por empleado y por año calendario. Asimismo, la invitación por parte de ING Perú a cualquier persona, puede ser ofrecida hasta en tres oportunidades por año calendario.
- Invitaciones que incluyan transporte y hospedaje, no deben ser aceptadas ni ofrecidas. Sin embargo, los colaboradores de ING Perú pueden aceptar boletos para eventos, asumiendo ellos los gastos de transporte y hospedaje, La Gerencia General puede decidir que ING Perú asumirá los gastos de transporte y hospedaje. Esto no incluye los eventos que organice ING para sus colaboradores en todo el mundo.
- Cuando el rechazar una invitación pueda traer dificultades, el receptor debe informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. Es recomendable persuadir, a la persona que realiza la invitación, a efectuar una donación por dicho valor a una obra de caridad.
- La invitación no debe implicar actividades, ni productos ni lugares de actuación que puedan avergonzar o ser considerados de mal gusto por el receptor o porque viole los Principios del Negocio de ING.

4.2. Regalos:

- Los regalos que excedan los \$100, o su equivalente en moneda nacional, no pueden ser aceptados ni ofrecidos.
- Sólo se aceptará \$500, o su equivalente en moneda nacional, como valor máximo acumulado por colaborador y por año calendario, de todos los regalos recibidos de una sola persona u organización.
- Asimismo, ING Perú no debe ofrecer regalos que excedan el valor \$100, o su equivalente en moneda nacional a terceras personas. De otro lado, ING Perú no deberá ofrecer regalos que excedan el valor acumulado de \$500, o su equivalente en moneda nacional, a una tercera persona por año calendario.
- Cuando el rechazar un regalo pueda traer dificultades, el receptor debe informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. Es recomendable persuadir, a la persona que realiza el regalo, a efectuar una donación por dicho valor a una obra de caridad.
- El regalo no debe implicar productos o servicios que puedan avergonzar o ser considerados de mal gusto por el receptor o porque viole los Principios del Negocio de ING.

4.3. Soborno:

Todos los colaboradores o cualquier persona que actúe en nombre de ING, se encuentran prohibidos de formular, prometer, ofrecer o autorizar un pago de cualquier objeto de valor, directamente o indirectamente, a un Funcionario del Estado con la finalidad de influir en cualquier acto o decisión para hacer u omitir algo en beneficio del negocio.

V. Excepciones:

5.1. Regalos y gastos razonables:

Los gastos en comidas, invitaciones y otras actividades sociales comunes a favor de Funcionarios Públicos, son permitidos siempre y cuando estos no sean extravagantes y cumplan con las leyes y costumbres locales. De igual forma, los regalos pueden ser ofrecidos sólo si éstos poseen un valor razonable y cumplan con las leyes y costumbres locales. Sin embargo, los regalos y las invitaciones no deben ser ofrecidos con la finalidad de influir en cualquier decisión de algún Funcionario Público. Cualquier colaborador que desee ofrecer regalos y/o invitaciones a un Funcionario Público, debe obtener la autorización escrita por parte de la Gerencia General, quien a su vez requerirá de la aprobación escrita de la Gerencia Legal & de Compliance.

5.2. Incentivos:

En ciertas partes del mundo, es común que los empleados del gobierno reciban el pago de “incentivos” con el propósito de facilitar o asegurar determinadas acciones gubernamentales. Estos “incentivos”, facilitan entre otros:

- La obtención de permisos, licencias, u otros documentos oficiales con la finalidad otorgar autorización para operar un negocio.
- El procesamiento de trámites gubernamentales (por ejemplo, las visas, las órdenes del trabajo).
- El otorgamiento de protección policial.
- La programación de inspecciones asociadas con el cumplimiento de leyes locales.
- La instalación de servicio telefónico, electricidad y abastecimiento de agua.

La presente Política no prohíbe el pago de estos “incentivos” siempre y cuando estos sean modestos y no estén prohibidos por ninguna ley ni regulación local. Sin embargo, el pago de estos “incentivos” no deben ser ofrecidos con la finalidad de influir en cualquier decisión de algún Funcionario Público. Finalmente, se debe tener presente que antes de realizar cualquier pago de “incentivo”, se necesita obtener la autorización escrita por parte de la Gerencia General, quien a su vez requerirá de la aprobación escrita de la Gerencia Legal & de Compliance.

VI. Procedimiento

Todos los colaboradores de ING Perú, tendrán la obligación de informar a la Gerencia Legal & de Compliance cada vez que envíen o reciban regalos e invitaciones por encima de S/. 150.00. La Gerencia Legal & de Compliance procederá con su archivo y registro conforme a lo dispuesto en el numeral VIII de la presente política.

Cuando el rechazar un regalo y/o invitación pueda traer dificultades, el receptor debe informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. El receptor junto con la Gerencia Legal & de Compliance deben procurar donar el regalo y/o invitación a una obra de caridad. Si el receptor hace uso del regalo y/o invitación, deberá donar el monto de lo recibido a una obra de caridad. Si la Gerencia otorga el regalo y/o invitación a un determinado colaborador y éste hace uso del regalo y/o invitación, una persona nombrada por el uso de marcas de Administración del Regalo, entonces ING Perú deberá donar el monto de lo recibido a una obra de caridad.

VII. Autorizaciones y desviaciones

Si la Gerencia General desea que se autorice permisos o desviaciones con respecto a cualquier tema estipulado en la presente Política, bajo ciertas circunstancias, debe solicitar la aprobación por escrito del Gerente Legal & de Compliance.

VIII. Reporte de violaciones a la política

Cualquier indicio de violación a la presente política, debe ser reportado inmediatamente al Gerente Legal & de Compliance. El reporte también puede ser enviado de forma anónima de acuerdo con el procedimiento establecido en la política de Whistleblower (política de denuncias) publicado en la Intranet.

En caso el trabajador no siga las reglas antes detalladas, el mismo será sancionado tomando en cuenta la gravedad de su falta de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo de ING Perú.

IX. Archivo y registro

Tal y como se señala en el numeral VI de la presente política, los colaboradores que reciban regalos e invitaciones por encima de S/. 150.00 u ofrezcan las mismas a favor de terceras personas, deberán comunicar tal hecho a la Gerencia Legal & de Compliance, con la finalidad, de que esta última proceda a su archivo y registro. El registro en mención debe incorporar los campos contemplados en el Anexo I, el cual forma parte integrante de la presente Política.

X. Vigencia

La presente Política Corporativa de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno rige a partir del mes de diciembre de 2007.

XI. Aplicación supletoria política corporativa ING

Para todo lo no expresamente señalado en el presente documento se aplicará supletoriamente las disposiciones contenidas en la Política Corporativa ING denominada *Gifts, Entertainment and Anti-Bribery Policy*.

