



Política

Antifraude

y

Anticorrupción

# 1. Objetivo y Alcance

- 1.1 **Objetivo:** La política Antifraude y anticorrupción de VIRGIN Mobile Colombia (VMC) tiene como finalidad establecer los lineamientos que permitan prevenir, detectar, investigar y dar respuesta a los riesgos y/o prácticas constitutivas de fraude y/o corrupción que puedan impactar a la organización, buscando cumplir y promover los valores Éticos de VMC.
- 1.2 **Alcance:** La Política Antifraude y Anticorrupción aplica para todos los empleados, clientes, proveedores y terceros relacionados con VMC.
- 1.3 **Declaración de Compromiso:** Virgin Mobile Colombia está comprometido con una política de cero tolerancia frente a conductas de fraude y/o corrupción en cualquiera de sus modalidades, promoviendo una cultura que fortalezca las normas éticas en todas sus formas de hacer negocios. Para tal efecto, se compromete a:
- Gestionar, de acuerdo con los valores establecidos y de una manera estructurada y estratégica, los riesgos de fraude o corrupción asociados al negocio y su relacionamiento con terceros.
  - Promover continuamente una cultura ética como elemento indispensable para la prevención, detección, investigación y remediación del fraude o la corrupción.
  - Prevenir los riesgos reputaciones a través de la adopción y cumplimiento de disposiciones que prohíben la comisión de acciones constitutivas de fraude o corrupción.

La Alta Dirección de VMC está comprometida con la gestión del riesgo de fraude o corrupción y asume la responsabilidad de ejercer supervisión al cumplimiento de la presente política; así mismo, es responsable de asegurar que los riesgos de fraude o corrupción sean gestionados y los incidentes presentados sean reportados e investigados adecuadamente, y de corresponder, sancionarlos.

Cada colaborador es responsable por aplicar los criterios definidos en esta política y por ajustar sus actuaciones de acuerdo con los valores corporativos. De igual forma es responsable por prevenir, detectar y denunciar el fraude o la corrupción cuando pueda llegar a presentarse.

## 2. Control de cambios

VERSION	DESCRIPCION/CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FUM
1	Se actualizan nuevos criterios de señales de alerta	Jorge Porras – Operational Risk Supervisor	Sara Breziner – Finance & Administrative Director	Sara Breziner – Finance & Administrative Director	15-01-2017

## 3. Definiciones

- 3.1 **Riesgo:** Cualquier evento, amenaza, acto u omisión que en algún momento pueda comprometer el logro de los objetivos de la Empresa.
- 3.2 **Fraude:** Actividad deshonesta u omisión intencional o negligente diseñada para engañar a otros y generar sobre la víctima una pérdida y/o sobre el autor lograr un beneficio. El fraude puede contextualizarse, dependiendo de las fuentes que lo originan, como fraude interno (Empleados), externo (Clientes - Proveedores) o mixto (Combinación de Interno y Externo). Las principales modalidades de fraude son:
- **Malversación de activos:** Hurto o utilización indebida de los activos de propiedad o bajo custodia o responsabilidad de la Empresa, en forma temporal o permanente, en beneficio propio o de terceros, por parte de sus administradores, colaboradores y/o terceros.
  - **Fraude Contable:** Alteración, distorsión o presentación falsa de las cuentas y registros de la Empresa de tal manera que no reflejan el valor razonable frente a las operaciones y transacciones realizadas.
  - **Corrupción:** Actividad deshonesta en la cual un administrador, colaborador o contratista de la Empresa, actúa en contra de los intereses de ésta y abusa de su posición para obtener un beneficio personal o una ventaja para él o un tercero.
  - **Soborno:** Es el acto de ofrecer, prometer, o dar cualquier valor en dinero o en especie (atenciones, regalos, productos y servicios) con el fin de obtener o lograr un beneficio o ventaja inapropiada a favor propio o de un tercero.
  - **Infracción a la Propiedad Intelectual:** Copia y distribución ilegal de mercancías o información falsa, presentándose violación de marcas, patentes o derechos reservados. Incluye la adquisición ilegal de secretos comerciales o información de otras compañías.

Cuando se haga referencia a “fraude” se entenderán comprendidas todas las modalidades descritas anteriormente.

- 3.2.1 **Presunción de Buena Fe.** Por principio general, se presume que todo empleado, cliente, proveedor y/ tercero vinculado con VMC actúa de buena fe. Cuando una persona presenta un reporte sobre un fraude o sospecha de fraude, se presume que lo hace de buena fe y con base en indicios o elementos razonables.
- 3.2.2 **Confidencialidad.** A todo colaborador que en razón del proceso a su cargo u otra circunstancia participe o se entere de alguna investigación que tenga o haya tenido lugar al interior del Grupo, le asiste el deber de tratar la información que conozca de forma confidencial y de proteger el anonimato de quienes hayan presentado cualquier reporte. En tal sentido, los resultados de la investigación no se podrán divulgar o discutir con personas que no tengan la legítima necesidad de conocerlos ni por parte de funcionarios que no estén autorizados para hacerlo. Los destinatarios de los informes derivados del proceso de investigación y análisis transaccional o de procesos, son determinados por la Presidencia de VMC.

## 4. Documentos relacionados

Misión y Visión Corporativa  
Código de Ética

## 5. Áreas de Impacto

El presente documento genera impacto sobre todas las áreas de la organización.

## 6. Señales de alerta

- Cuando se detecte que el mismo suscriptor solicita PORT OUT (portabilidad de Virgin Mobile a otro operador) de varias líneas, se efectuará una llamada de verificación de datos de suscriptor. Lo anterior, para que en ejercicio de nuestras competencias y en cumplimiento de nuestras obligaciones legales se determine la posible existencia de una práctica fraudulenta.
- Cuando se detecte que una línea cuenta con más de 5 equipos registrados asociados a la misma cuenta, es considerado comportamiento inusual de una persona natural.

- Cuando se realizan compras o ejecución de gastos repetitivamente con el mismo proveedor y sin el cumplimiento de las políticas de la compañía y/o la realización de análisis de ofertas y/o proveedores.
- Cuando se presenta el pago de beneficios (comisiones, bonos) sin que para ello se dé cumplimiento a las metas fijadas para dicho reconocimiento.

## 7. Conductas catalogadas como fraude

El siguiente es el listado de conductas que pueden constituir Fraude sin que el mismo sea limitativo:

### 7.1 Del servicio

- Cuando el suscriptor solicita port out (portabilidad de Virgin Mobile a otro operador), sin haber hecho nunca uso del servicio o de sus beneficios a partir del día de su activación.
- Cuando se recibe reporte de líneas que envían al menos un mensaje de smishing (engaño a clientes con sorteos).
- Cuando se detecte que el mismo suscriptor solicita port out (portabilidad de Virgin Mobile a otro operador) de varias líneas, se efectuará una llamada de verificación datos de suscriptor. Lo anterior, para que en ejercicio de nuestras competencias y en cumplimiento de nuestras obligaciones legales se determine la posible existencia de una práctica fraudulenta.
- Cuando se detecten consumos de clientes que no han prepagado el servicio, por causas no imputables a Virgin Mobile.
- Líneas que realicen terminación de llamadas de origen internacional que no provengan de una red móvil o fija a la cual se le paguen gastos de interconexión, ejemplo, llamadas provenientes de voz IP.
- Clientes que soliciten adelanto de saldo teniendo iniciado un proceso de port out (portabilidad de Virgin Mobile a otro operador), o solicitar el proceso de port out teniendo adelantos de saldo pendientes por pagar con la intención de no realizar el pago.

### 7.2 Malversación de activos

- Tomar dinero o activos de la Empresa de forma indebida o sin autorización.
- Desviar fondos de una cuenta de la Empresa para el beneficio personal o de un tercero.

- Obtener dinero de la Empresa por el engaño mediante una declaración de gasto ficticia.
- Utilizar inadecuadamente los fondos de la caja menor
- Falsificar o alterar algún tipo de documento o registro, con el fin de obtener un beneficio personal o para un tercero.
- Comprar, con recursos de la Empresa, bienes o servicios para el uso personal o de un tercero.
- Sustraer o utilizar abusivamente los activos de la Empresa para beneficio personal o de un tercero, como bienes, equipos, muebles, inventarios, inversiones, entre otros.
- Realizar pagos dobles, no autorizados o incurrir en gastos que no estén soportados con documentos formales.
- Manipulación indebida de excedentes de tesorería para el beneficio propio o de un tercero.
- Realizar negociaciones con proveedores con los que la persona negociadora tenga conflicto de intereses.

### 7.3 Fraude contable

- Alterar o manipular indebidamente las cuentas de ingresos y/o gastos para reflejar un desempeño que no corresponda con la realidad
- Realizar registros contables en periodos inapropiados con el propósito de reflejar una situación financiera que no corresponda con la realidad.
- Valorar inapropiadamente los activos de la Empresa para reflejar una situación financiera que no corresponda con la realidad.
- Revelar inapropiadamente información en los estados financieros que pueda inducir decisiones equivocadas por parte de potenciales inversionistas, prestamistas o cualquier otro usuario de los estados financieros.
- Realizar u omitir ajustes en los registros contables para el beneficio personal o de terceros.
- Ocultar intencionalmente errores contables.

### 7.4 Corrupción

- Prometer, ofrecer o conceder, en forma directa o indirecta, a un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona o en el de la Empresa. Solicitar o aceptar, en forma directa o indirecta, de un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona o en el de la Empresa.

- Pagar un soborno a un tercero (privado o público) para obtener una ventaja ilegítima frente a la competencia.
- Realizar contribuciones, en dinero o en especie, a una causa política con el propósito de obtener una ventaja comercial o personal.
- Desviar dineros que tengan un objeto social o de patrocinio para el beneficio personal o con el propósito de cometer un acto de corrupción.

### 7.5 Lavado de dinero

- Legitimar ingresos provenientes de acciones ilegales a través de transacciones ficticias.
- Favorecer a un tercero en su intención de legitimar ingresos provenientes de acciones ilegales.
- Adquirir, aceptar o administrar dentro de la Empresa bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito.
- Transacciones inusuales de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

### 7.6 Infracción a la propiedad intelectual

- Obtener, por el medio que fuere, un secreto comercial sin la autorización de la Empresa o su usuario autorizado.
- Vender, ofrecer, divulgar o utilizar impropriamente los secretos comerciales y de negocio de la Empresa, incluyendo información propia, confidencial u otra propiedad intelectual.
- Alterar, borrar o inutilizar programas de computador.
- Copiar, reproducir o distribuir sin autorización programas de computador.
- Destruir, borrar, inutilizar o utilizar inadecuadamente los registros informáticos de la Empresa.

## 8. Elementos Antifraude

- a. **Identificación:** Los administradores y empleados de VMC tienen una importante responsabilidad en la identificación de riesgos y eventos de fraude. VMC proveerá las herramientas necesarias para facilitar la identificación de los riesgos de fraude en las diferentes áreas, existen diferentes formas de identificar un evento de fraude cuando ocurre o incluso antes de que ocurra, entre las cuales se destaca:

- i. Proceso de gestión de riesgos.
  - ii. Reportes, denuncias o consultas recibidas o informadas directamente al correo electrónico del Presidente de VMC – Juan Guillermo Vélez
  
- b. **Investigación y seguimiento:** Los mecanismos de investigación están destinados a adelantar las acciones necesarias para aclarar los posibles eventos de fraude. VMC está comprometido con investigar de forma objetiva y exhaustiva todos los eventos de fraude o corrupción reportados. El proceso de investigación se realizara por parte del OPERATIONAL RISK SUPERVISOR y/o un tercero experto independiente o por quien sea designado internamente, cuando así se decida de acuerdo con la criticidad, circunstancias, personal involucrado, entre otros aspectos. Esta decisión la tomará el Presidente de VMC basado en los reportes y clasificación del evento generado evaluando las circunstancias particulares de cada caso.
  
- c. **Revisión y monitoreo continuo:** El mantenimiento de la Política Antifraude y Anticorrupción implica una continua revisión de sus objetivos, criterios de evaluación y riesgos asociados a los procesos. El Operational Risk Supervisor de VMC (o quien haga sus veces) hará periódicamente (por lo menos una vez al año) una valoración de la Política Antifraude y Anticorrupción basada en la efectividad de los controles existentes y en los eventos de fraude o corrupción reportados. A partir de dicha valoración se presentará un informe a la Presidencia de VMC. Cualquier cambio deberá quedar registrado en la presente política y deberá ser aprobado por la Presidencia de VMC.
  
- d. **Comunicación y capacitaciones:** Conscientes que una comunicación efectiva es un elemento fundamental para la implementación e interiorización de la Política Antifraude y Anticorrupción, se establecerá un plan de capacitaciones y comunicaciones que busque promover y afianzar la cultura antifraude al interior de VMC, informando los aspectos claves de la Política, además de lecciones aprendidas que puedan ayudar a concientizar a los colaboradores de la importancia de prevenir, denunciar y detectar el fraude o la corrupción.