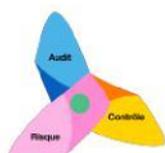


Política anti-fraude de Orange

Auditoría, Control y Gestión
de Riesgos del Grupo

Noviembre 2021



Prólogo

Normalmente las actividades de los estafadores tienen un impacto en los resultados financieros de Grupo. Sobre todo, el fraude puede dañar la confianza que tienen los clientes, socios y reguladores en nuestra marca. Por lo tanto, es vital para el éxito continuo y futuro de Orange proteger los intereses de nuestros clientes e interesados contra el impacto del fraude.

El modus operandi del estafador sigue evolucionando y siempre están buscando nuevas oportunidades para atacar nuestro negocio. Sin embargo, sus motivaciones siguen siendo las mismas: explotar una debilidad de control para obtener una ventaja ilegítima. Cada vez más grupos internacionales de delincuencia organizada recurren al fraude como una alternativa de menor riesgo o se suman a la delincuencia violenta tradicional. Esto significa que algunos de los ataques contra Orange pueden ser extremadamente planeados y altamente perjudiciales.

Además de proteger el negocio contra ataques de fraude externos, Orange rechaza las prácticas fraudulentas en todas sus entidades y cualquier persona que actúe en nuestro nombre.

Es responsabilidad de todo el personal entender qué es el fraude y cómo Orange lo identifica y lucha contra él. Por lo tanto, esta política explica a un alto nivel cómo el fraude puede afectar a Orange y a nuestros clientes, socios y marca.

Todo el mundo tiene una parte que desempeñar, por lo que el documento está diseñado para ser claro y fácil de entender. Por favor, léelo y discute con tus compañeros y equipos. En caso de cualquier consulta, el equipo de Fraude&RA de Grupo está aquí para explicar cualquier parte de la política y las estrategias detalladas que contiene.



Ramon Fernandez

Deputy CEO

Finance, Performance and Europe



Content

- PRÓLOGO..... 2
- 1. INTRODUCCIÓN 4
- 2. DEFINICIÓN, ALCANCE Y ENFOQUE..... 4
 - 2.1 DEFINICIÓN 4
 - 2.2 ALCANCE 4
 - 2.3 NUESTRO ENFOQUE DEL FRAUDE 4
- 3. ÉTICA, FRAUDE Y CORRUPCIÓN 5
- 4. ESTRATEGIA DE FRAUDE DE ORANGE 6
 - 4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DEL FRAUDE 6
 - 4.2 GESTIÓN DE RIESGOS 6
 - 4.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS 6
 - 4.4 MITIGACIÓN DE RIESGOS 6
 - 4.5 ACEPTACIÓN DE RIESGOS 7
- 5. HACER VISIBLE EL COSTE FINANCIERO DEL FRAUDE 7
- 6. PROCEDIMIENTOS CUANDO SE SOSPECHA UN FRAUDE 8
- 7. MECANISMOS PARA QUE LOS EMPLEADOS EXPRESEN SUS PREOCUPACIONES 9
- 8. PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS EN EL TRATAMIENTO DE ALERTAS 9
- 9. INVESTIGACIÓN DE FRAUDE 10
- 10. APOYAR LA ORGANIZACIÓN Y LAS POLÍTICAS 10
- 11. ADMINISTRACIÓN DE INFORMES..... 12

1. Introducción

Este documento describe la Política Antifraude para Orange (Orange SA y sus filiales consolidadas).

Cuando los términos 'nosotros' o 'nuestro' se utilizan en este documento, estos se refieren a Orange. Se aplica a todos los empleados y directores de Orange y a los empleados de organizaciones que trabajan para Orange. El término "empleados" incluye personal a tiempo completo, a tiempo parcial y temporal.

Comunicar nuestro compromiso continuo con la gestión eficiente y efectiva del riesgo de fraude. Esta política describe nuestro enfoque para la gestión del fraude y afirma nuestro compromiso de mantener los estándares más altos posibles. La política también explica cómo los empleados y directores pueden denunciar cualquier acto sospechoso de fraude que puedan conocer.

Junto con esta Política Antifraude, el Código de Ética y Política Anticorrupción de Orange proporciona a los empleados y directores pautas claras que rigen su conducta individual. Esta política debe leerse junto con estos documentos.

Los empleados en todos los niveles, incluidos los empleados temporales y contratados y, en particular, la gerencia y los empleados que tienen un papel importante en el control interno, deben conocer esta política y la necesidad de vigilancia tanto en la detección como en la prevención del fraude.

2. Definición, alcance y enfoque

2.1 Definición

Orange define el fraude como aquel que ocurre cuando se explotan uno o más procesos, controles o debilidades técnicas para obtener una ventaja de forma ilegítima.

No existe una definición legal estándar de fraude en todos los países en los que opera Orange. Por lo tanto, hemos adoptado esta amplia definición que tiene un alcance suficiente para capturar todos los actos de irregularidades que consideramos fraudulentos.

2.2 Alcance de esta política

Esta política se aplica a cualquier tipo de fraude intentado, confirmado o sospechoso que tenga o pueda tener un impacto financiero, comercial, de imagen y de reputación en Orange. Esto incluye fraudes cometidos por empleados, gerentes y ejecutivos, así como fraudes cometidos por terceros.

2.3 Nuestro enfoque del fraude

Nuestro enfoque del fraude sigue estos principios clave:

- Tomamos las medidas adecuadas para minimizar el riesgo de fraude. Implementamos controles para evitarlo cuando sea posible y lo hacemos visible en caso de que ocurra.

- Proporcionamos mecanismos apropiados para que los empleados expresen sus preocupaciones sobre el fraude; para proteger a quienes lo hacen y disuadir a los empleados de hacer acusaciones maliciosas o infundadas
- Adoptamos procedimientos formales para investigar el fraude cuando se sospecha.
- Tomamos medidas efectivas contra las partes que han cometido fraude.
- No dudamos en trabajar, ante cualquier caso de sospecha de fraude, con la policía y otras agencias externas/organismos apropiados para combatir el fraude.
- Aprendemos de los incidentes para garantizar que Orange adopte las estrategias antifraude más efectivas utilizando una metodología definida.

Nos aseguramos del conocimiento por parte de la Dirección y Comités correspondientes de los casos relevantes de fraude.

3. Ética fraude y corrupción

A través de su código de ética:

Orange se compromete con un conjunto de principios rectores para fortalecer la confianza de sus empleados, clientes, proveedores, accionistas, socios y la sociedad en general. Estos principios de acción se basan en el respeto, la integridad, la calidad del servicio y el espíritu de equipo.

El Código de Ética del Grupo establece claramente que Orange no tolera la corrupción, que espera que sus empleados se abstengan de participar en prácticas ilegales de cualquier tipo y denuncien sospechas de irregularidades a través de los canales apropiados. Todos los que trabajan para el Grupo, sin importar su línea de negocio o nivel, deben demostrar respeto, imparcialidad, profesionalismo y un sentido de responsabilidad personal en el desempeño de los deberes y tareas que se les confían.

Los actos de corrupción y el comportamiento poco ético pueden facilitar el fraude; en consecuencia, esta política debe leerse junto con la política anticorrupción de Orange.

La política de anticorrupción constituye un "código de conducta" tal como lo define la legislación francesa conocida como la ley "Sapin 2". También cumple con los requisitos de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE. UU., y la Ley de Soborno del Reino Unido de 2010. Esto se complementa con las Directrices de Orange sobre la prevención de la corrupción.

En caso de incumplimiento de la política anticorrupción, cualquier empleado del Grupo se enfrentará a medidas disciplinarias según lo dispuesto en el reglamento interno.

Las medidas para prevenir y combatir la corrupción y el tráfico de influencias incluyen la sensibilización y la capacitación, la provisión de asesoramiento / información sobre el tema, un mecanismo de denuncia de irregularidades, la gestión de conflictos de intereses, el mapeo de riesgos, la diligencia debida, el monitoreo y la evaluación de su sistema de cumplimiento anticorrupción y almacenamiento de evidencias que demuestren el cumplimiento de la Política.

La estrategia de anticorrupción es propiedad del Director de Cumplimiento de Grupo, que ha creado una red de Oficiales de Cumplimiento para organizar nuestras actividades, garantizar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas, e identificar y controlar los riesgos de incumplimiento.

GFRA trabaja, con el equipo del Director de Cumplimiento de Orange y de forma transversal con otros equipos, para apoyar la implementación de dicho programa. La corrupción puede ser un facilitador para fraude, por lo que existe una estrecha relación interdependiente entre ambos temas. DACRG4 y Group Compliance colaboran fuertemente para administrar nuestras responsabilidades y dependencias colectivas.

4. Estrategia de Orange para combatir el Fraude

Se ha desarrollado una estrategia de fraude para proteger a Orange. Esta estrategia se centra en un enfoque basado en el riesgo para la gestión del fraude. El riesgo de fraude se identifica y gestiona mediante una serie de pasos:

4.1 Identificación de los riesgos de fraude

Hemos desarrollado una tipología de fraude que enumera todos los tipos conocidos de riesgos de fraude que son aplicables a Orange. Esta tipología es nuestro punto de partida para la identificación de riesgos. Además, nuestros expertos en gestión de fraudes identifican nuevos riesgos de fraude en cuatro formas principales:

- **Anticipación:** deducimos los riesgos potenciales de fraude utilizando la experiencia del negocio y nuestra comprensión de cómo se comportan los estafadores.
- **Procesos de inteligencia:** la información relacionada con los riesgos de fraude, nuevos y emergentes se obtiene de una amplia gama de fuentes internas y externas.
- **Análisis de incidentes de fraude:** examinamos los casos de fraude si ocurren dentro o fuera de la empresa para determinar si han surgido nuevos riesgos de fraude.
- **Análisis de datos:** analizamos datos relevantes que nos permiten identificar y evaluar el riesgo mediante la identificación de patrones, correlaciones y anomalías. Cumplimos con la regulación local y global con respecto al procesamiento de datos.

4.2 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos trata de definir y coordinar la estrategia relacionada con los riesgos del Grupo. Su objetivo es cubrir los riesgos de toda naturaleza, y los trabajos de prevención y detección de fraude son, naturalmente, parte de esta evaluación. Esto permite que la gerencia ejecutiva del Grupo tome decisiones informadas y que los administradores revisen la efectividad de la estrategia.

4.3 Evaluación de los riesgos

Para cada riesgo de fraude identificado, se realiza una evaluación en términos del impacto probable (financiero, comercial, imagen y reputación) y la probabilidad estimada de que ese riesgo se realice. Estos riesgos se representan mediante gráficos en un mapa de riesgos que nos permite priorizar el trabajo para mitigarlos.

4.4 Mitigación de riesgos

Los controles recogen los riesgos de fraude que se consideran inaceptables. Estos controles están destinados a reducir la probabilidad de que el riesgo sea explotado (controles preventivos) o para detectar cualquier fraude resultante de la explotación del riesgo (controles de detección).

También se pueden implementar controles para limitar el impacto de cualquier fraude que pueda ocurrir.

Comprender el coste de implementar y desarrollar controles específicos es esencial; Este proceso incluye evaluar cualquier impacto comercial o de cliente negativo que pueda tener el control. Cuando este análisis identifica los controles como ineficientes, buscamos diferentes controles.

4.5 Aceptación de riesgos

Los controles rara vez proporcionan una mitigación del riesgo del 100%. El negocio debe conocer el nivel de riesgo de fraude antes de que pueda tomar la decisión de aceptar el riesgo o invertir en controles de mitigación adicionales.

El despliegue de reglas, procesos y controles comerciales que surgen de la implementación de la estrategia de fraude le permite a Orange realizar negocios de una manera en la que el riesgo de fraude se gestiona de manera eficiente y efectiva.

Todos los directores y gerentes tienen la responsabilidad de controlar los sistemas y procesos para garantizar que se cumplan los altos estándares. Los gerentes de fraude de Orange trabajan en estrecha colaboración con otros gerentes para garantizar que estos sistemas y procesos mitiguen efectivamente el riesgo de fraude.

Los ejemplos de algunos de los controles de fraude más importantes operados en todo Orange incluyen:

- Separación adecuada de tareas, lo que significa que más de un empleado está involucrado en tareas clave;
- Asegurar que los niveles de autorización se establezcan y apliquen de manera apropiada;
- Declaración de conflictos de intereses para que puedan gestionarse adecuadamente. Existe una guía práctica para identificar, prevenir y manejar conflictos de intereses para informar el proceso necesario;
- Realización de monitoreo y verificación independiente de datos y documentación (especialmente en lo relacionado con registros financieros y transacciones);
- Aseguramiento de procesos comerciales y técnicos clave desde una perspectiva de riesgo de fraude. Esto incluye la evaluación de riesgos de fraude relacionados con nuevos productos, servicios y facilitadores técnicos realizados a través de la participación de expertos en gestión de fraudes en los procesos de diseño comercial y arquitectónico de Orange.

5. Hacer visible el coste financiero del fraude

Como elemento central del enfoque de Orange para la gestión del riesgo de fraude, el equipo de GFRA es responsable de preparar un report mensual consolidado de la posición de fraude que identifica los impactos y ahorros incurridos en Orange como resultado del fraude y la prevención del fraude. Estos datos se recopilan y reportan a través de una herramienta de Grupo.

Los datos desglosan los perjuicios y los ahorros por tipo de fraude y proporcionan una visión general sobre el impacto financiero total del fraude sufrido por Orange. Hacer visible el

impacto del fraude es una piedra angular para la gestión eficiente del riesgo de fraude y permite tomar una serie de pasos clave para reducir la exposición general al fraude porque permite:

- El impacto financiero de cada tipo de riesgo de fraude en el negocio a medir. Los recursos pueden centrarse en abordar los riesgos que tienen el impacto más alto.
- Las lecciones aprendidas se identifican y proporcionan un caso de negocio para nuevos controles diseñados para mitigar mejor el riesgo.
- Análisis de tendencias para identificar riesgos de fraude nuevos o en evolución.
- Acciones específicas que deben tomarse para detener los impactos adicionales que surgen, lo que resulta en ahorros financieros y la recuperación del perjuicio.
- Juicios cuantitativos sobre cuánto debemos invertir en controles de detección y prevención.
- Una perspectiva histórica sobre el nivel real de impacto del lanzamiento de ciertos tipos de productos y servicios que pueden ser susceptibles a riesgos de fraude, conocimiento que luego se puede utilizar para informar la estrategia futura.
- El negocio debe identificar dónde se puede aceptar un mayor nivel de riesgo, lo que resulta en un mayor nivel de ingresos y ganancias.

Las principales entidades y unidades de negocios de Orange contribuyen a este report de informes de fraude al realizar reporting en la herramienta de informes en línea con GFRA.

6. Procedimiento cuando se sospecha un fraude

Orange espera que cualquier empleado que sospeche que se haya producido un fraude lo denuncie. Los empleados pueden presentar dichos informes a su Manager, aunque tenga en cuenta las opciones de informes alternativas descritas en esta política. Todo fraude reportado será investigado a fondo.

Cuando se informa de una situación de posible fraude, la secuencia normal de eventos es:

- Cuando un empleado denuncie el fraude a un Manager, debe informar al Manager responsable del fraude dentro de su dominio o afiliado, quien iniciará una investigación si es necesario. El Manager también puede informar a su propio responsable si cree que esto es apropiado o si no está seguro de cómo proceder.
- Cuando se detecte una sospecha de fraude durante la realización de una auditoría, la gerencia del equipo de auditoría notificará a las partes responsables de evaluar si debe iniciarse o no una investigación de fraude.
- Cuando sea un tercero el que detecte el fraude (accionista, proveedor u otra organización o individuo externo), y lo reporte a un empleado, los empleados que reciben dichos informes deben seguir el mismo procedimiento como si ellos mismos reportaran un presunto fraude (como se describe en la viñeta arriba).
- Independientemente de la fuente del informe de sospecha de fraude, si las investigaciones muestran que se ha producido un fraude, esto se puede informar a la policía y a otras autoridades relevantes y en los casos en que los empleados de Orange estén involucrados o sean cómplices del fraude, también se pueden tomar medidas disciplinarias, de acuerdo con el "Règlement Intérieur" de la entidad.

En los casos en que un empleado se sienta incapaz de reportar un presunto fraude a su Manager, debe reportar el fraude al gerente responsable del fraude en su dominio o afiliado. Si se sienten incapaces de informar sus sospechas a estas partes, deben informarlas a Sian Williams, Directrice de l'Audit, Contrôle & Management des Risques Groupe. Un empleado

también puede reportar violaciones relacionadas con fraude, corrupción o tráfico de influencias al sistema de denuncia de irregularidades del Grupo en Hello Ethics

<https://orange.integrityline.org>

7. Mecanismos para que los empleados expresen sus preocupaciones

En Orange, nuestro compromiso con la integridad nos lleva a respetar rigurosamente nuestro deber de ser honestos en el ejercicio de nuestra actividad profesional. Este requisito requiere una conducta ejemplar, particularmente de la gerencia, y que todos también se comprometan a cumplir su misión.

Orange anima a compartir sus inquietudes con su gerente (o pedirles ayuda o asesoramiento) si alguna vez conoce personalmente conductas o situaciones fraudulentas contrarias a nuestra política anticorrupción o nuestras políticas y procedimientos relacionados con la contabilidad, el control interno, auditoría o violaciones graves de los derechos humanos y las libertades fundamentales, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente.

Si no puede compartir sus inquietudes con su gerente, puede solicitar el asesoramiento de su equipo de fraude, gerente de recursos humanos, su departamento legal, su Oficina de Cumplimiento Normativo, su asesor de ética o, si es necesario, puede “denunciarlo” y enviar una advertencia utilizando el sistema de denuncia de su entidad si existe o, si lo encuentra más apropiado, utilizando el sistema de denuncia de grupo (Hello Ethics - <https://orange.integrityline.org>).

Las cuentas de correo locales a las que te puedes dirigir son:

fraude.es@orange.com

Investigaciones.es@orange.com

8. Protección de las personas en el tratamiento de alertas

Se llama la atención sobre los hechos que:

- Los correos electrónicos se manejan de manera totalmente confidencial.
- Todos los informes realizados de buena fe están cubiertos por una garantía de confidencialidad y protección contra sanciones, discriminación o represalias.
- El mal uso de este mecanismo puede llevar a acciones legales y / o medidas disciplinarias contra el falso denunciante.
- Las investigaciones que siguen a una alerta son realizadas por equipos especializados.
- El Director de Cumplimiento del Grupo garantiza la protección que Orange brinda a los denunciantes que utilizan el sistema de denuncia del Grupo.

9. Investigaciones de fraude

Un enfoque profesional para llevar a cabo cualquier investigación de fraude es un elemento esencial para garantizar que el proceso se lleve a cabo de manera legal y ética. El propósito de cualquier investigación no es solo establecer la culpa, sino también demostrar la inocencia.

Cualquier investigación de fraude será realizada por investigadores calificados / experimentados, ya sea localmente o a nivel corporativo. Las investigaciones se llevarán a cabo de acuerdo con las políticas y directrices publicadas, y sin tener en cuenta la duración del servicio, puesto / título o relación del presunto infractor.

La función "Contrôle Général" dentro de DACRG7 es responsable de garantizar que Orange tenga la capacidad de conducir e informar sobre investigaciones internas y externas. Esto incluye casos que podrían involucrar a la alta gerencia. Trabajando en estrecha colaboración con las filiales, también son responsables de recopilar y evaluar la información relacionada con las investigaciones en Orange.

El intercambio de conocimientos es esencial para garantizar que, cuando las investigaciones hayan identificado áreas de debilidad relacionadas con el fraude, GFRA pueda desarrollar controles. Esto se rige por el proceso de "Gestión de casos".

10. Apoyar la organización y las políticas

El equipo del Grupo de Fraude y Revenue Assurance (GFRA) se encuentra dentro del Departamento de Auditoría, Control y Gestión de Riesgos del Grupo (DACRG). DACRG, reporta al Consejero Delegado encargado de Finanzas, Performance y Europa y reúne Auditoría Interna, Control Interno, Gestión de Riesgos, Investigaciones, Fraude&Revenue Assurance. Su misión es definir, desplegar, dirigir y evaluar el enfoque del Grupo para la gestión de riesgos y el control interno en nombre del Comité Ejecutivo con el fin de proporcionar una garantía integrada, ofreciendo el mejor equilibrio entre oportunidad y riesgo. DACRG también brinda soporte de monitoreo al Director de Cumplimiento de Orange.

GFRA es responsable de la estrategia de prevención y detección de fraude de Orange. GFRA trabaja en estrecha colaboración con la entidad y los gerentes departamentales responsables del fraude para apoyarlos en la implementación de esta estrategia dentro de sus entidades y departamentos. Además, GFRA es responsable de definir el entorno de control de prevención de fraude que cumple con Sarbanes-Oxley.

DACRG ofrece actividades de aseguramiento a través de una metodología integrada. Esto significa que los equipos involucrados en la garantía comparten experiencia, conocimientos y mejores prácticas para garantizar que su estrategia de gestión de riesgos sea lo más completa y eficiente posible.

Dentro de DACRG:

El Departamento de Control Interno del Grupo (GICD) está a cargo de llevar a cabo un programa de mejora continua en los procesos de control interno. GICD trabaja en estrecha colaboración con GFRA para garantizar que los riesgos clave de fraude se aborden dentro del marco de control interno.

El equipo de Gestión de Crédito del Grupo es responsable de definir y validar la Política de Gestión de Crédito del Grupo, coordinar y apoyar la red de gerentes de crédito y producir informes consolidados, minimizando así los riesgos financieros relacionados y asegurando que los clientes y socios puedan pagar los montos adeudados por Orange. Group Credit Management trabaja en estrecha colaboración con GFRA para garantizar que se gestione el riesgo financiero de los estafadores, con la intención de evadir el pago de bienes y / o servicios.

El Departamento de Auditoría Interna del Grupo proporciona garantías y asesoramiento al Grupo sobre el nivel de controles en sus operaciones. Trabaja en estrecha colaboración con GFRA para garantizar que las auditorías también verifiquen si hay "banderas rojas" de fraude. Tales "banderas rojas" muestran un mayor riesgo de fraude. Estas "banderas rojas", (página 11) junto con la experiencia en temas de fraude y el análisis de datos son proporcionados a Auditoría Interna por GFRA.

El departamento de Control General, parte de DACRG, juega un papel importante en las investigaciones de fraude; sus actividades se describen en la sección 10 de esta política.

Al abordar el riesgo de fraude, hay otros departamentos dentro de Orange que tienen un papel importante que desempeñar, en particular los siguientes:

El Departamento de Seguridad del Grupo (DSEC) se asegura de que en cada una de las entidades del Grupo se tengan en cuenta los riesgos de seguridad. Al garantizar la gestión de los riesgos de seguridad, DSEC contribuye significativamente a reducir el riesgo de fraude en el negocio. El cumplimiento de la Política de seguridad global para Orange es un elemento importante para controlar el fraude y otros riesgos.

La entidad y los gerentes departamentales responsables del fraude, que trabajan con GFRA, son responsables de implementar la estrategia de fraude de Orange a nivel local. Además, informan mensualmente del impacto de fraude de su entidad / departamento a GFRA.

Muchos otros departamentos a nivel de entidad corporativa y local también tienen roles importantes en la gestión del riesgo de fraude; estos incluyen pero no se limitan a Recursos Humanos; Legal; Compras; Marketing; y Tecnología e Innovación Global.

11. Administración e informes

El Vicepresidente de Fraude y Garantía de Ingresos es responsable de:

- La administración, interpretación y aplicación de esta política.
- Desarrollar y mantener esta política y la estrategia de gestión de fraudes de Orange.
- Informar periódicamente sobre incidentes de fraude, impactos e investigaciones a la dirección ejecutiva y a otras personas según las indicaciones.

Si tiene alguna pregunta sobre la interpretación de esta política o si una acción constituye fraude, comuníquese con el Vicepresidente de Fraud & Revenue Assurance para obtener orientación.

Para más información contáctenos en:

fraudeneews@orange.com

o visite las páginas de GFRA en la Intranet del Grupo:

<http://intranet.com.ftgroup/teams/t21u/en/Pages/default.aspx>

Gracias

FIN.