

Directiva de Cumplimiento BMA



Prólogo



Dr. Dirk Steinbrink

Uwe Schwanke

Estimada lectora, estimado lector:

Ya hace más de 160 años que la empresa BMA es un exitoso proveedor de productos y servicios. En reconocimiento a nuestra profesionalidad y compromiso, nuestros clientes nos otorgan su confianza encargándonos la planificación y realización de sus proyectos. Nuestro objetivo es desarrollar soluciones que cumplan las expectativas elevadas y específicas. Necesitamos hacerlo en un ambiente en el cual se espera una actuación ética y que capacita a todos los implicados a comportarse en consecuencia.

Nuestro objetivo siempre ha sido dar ejemplo en nuestra industria. La presente Directiva de Cumplimiento («el Código») contiene nuestros valores fundamentales y sirve como orientación para nuestra actuación cotidiana. Este Código es válido para todos los empleados y empleadas de BMA. Familiarícese con el contenido del Código y observe estas directrices en su trabajo diario.

Nuestro objetivo es practicar una cultura abierta, honesta y transparente en BMA. Por favor, notifique cualquier anomalía relacionada con una operación comercial en BMA que infrinja la Directiva de Cumplimiento. Para esto, diríjase a su superior, al Departamento de Recursos Humanos o a/a la Encargado/a del Cumplimiento.

Para garantizar nuestro avance y éxito futuro, todos debemos cumplir el Código. Confiamos en su plena cooperación para conservar la excelente reputación de BMA en todo el mundo.

Atentamente,



Dr. Dirk Steinbrink



Uwe Schwanke

Índice de contenido

1. Nuestra declaración de principios	2	4.3 Regalos e invitaciones	7	5. Integridad personal	10
		4.4 Donativos	7	5.1 Conflictos de intereses	10
2. Información sobre el Código	4	4.5 Lucha contra el blanqueo de dinero	7	5.2 Ventajas personales por actividades comerciales	10
2.1 Comunicar dudas y pedir consejo	4	4.6 Reglamentaciones aduaneras, regulaciones de embargos y sanciones comerciales	8	6. Protección de la información	11
2.2 Consecuencias en caso de una conducta antiética o ilegítima	4	4.7 Obligación de competencia leal	8	6.1 Protección de valores patrimoniales de BMA	11
3. Nuestro puesto de trabajo	5	4.8 Normas para productos y publicidad	8	6.2 Manejo de información confidencial y seguridad informática	11
3.1 Trato respetuoso	5	4.9 Protección del medioambiente	9	6.3 Protección de datos	11
3.2 Seguridad en el puesto de trabajo	5	4.10 Libros, documentos y prácticas de facturación exactos	9	6.4 Redes sociales	11
4. Nuestra visión del negocio	6	4.11 Reacción adecuada a requerimientos de información	9	7. Datos de contacto y asesoramiento	12
4.1 Cumplimiento de leyes y normativas	6	4.12 Consultas de prensa	9	7.1 Información adicional y personas de contacto	12
4.2 Lucha contra la corrupción	6			7.2 Encargado/a del Cumplimiento	12



1. Nuestra declaración de principios

Queremos que nos reconozcan...

- como la empresa independiente más avanzada a nivel de las soluciones eficientes, innovadoras e higiénicas para el grupo destinatario en la industria azucarera internacional.

...como la autoridad mundial...

- BMA posee los conocimientos y la experiencia para establecer y desarrollar estándares en el mundo entero en todos los segmentos de mercado relevantes.
- BMA cultiva excelentes relaciones con todos los socios, organismos de investigación y otras instituciones e invierte masivamente en el desarrollo.
- La base es la calidad de nuestros procesos internos y externos.

...para soluciones...

- Nuestra atractiva oferta de etapas de proceso, equipamientos, automatización, así como servicios técnicos, financieros y de gestión, crea beneficios para nuestros clientes.

...en la industria azucarera.

- El grupo de empresas atiende a las industrias internacionales del azúcar y de los edulcorantes, así como a otras industrias alimentarias seleccionadas.



2. Información sobre el Código

La base de nuestra actividad comercial

Hemos introducido un programa de cumplimiento que le ayudará a comprender y cumplir sus obligaciones legales, éticas y regulatorias. El cumplimiento es asunto de todos. Este Código es una expresión de nuestros valores fundamentales y nuestra visión del negocio. Refleja el trato que practicamos entre nosotros, con nuestros clientes y con nuestros socios. Básicamente, el Código define los principios y representa la base de nuestra visión del negocio. El Código se complementa con otras directrices y pautas que actúan como orientación adicional para los temas tratados en el Código. Lea atentamente el Código y utilícelo para la orientación en su trabajo diario.

2.1 Comunicar dudas y pedir consejo

Si llega a su conocimiento una infracción de este Código o contra la legislación vigente por parte de un empleado, una empleada o un tercero (por ejemplo, un proveedor o distribuidor) o si sospecha que pueda existir tal infracción, le rogamos que comunique el asunto a su superior, al Departamento de Recursos Humanos o al/a la Encargado/a del Cumplimiento. Si no está seguro de cómo debe comportarse en esta situación, puede solicitar ayuda. Rogamos a todos los empleados y empleadas que manifiesten libremente sus dudas. Si notifica un asunto de buena fe, no necesita temer consecuencias negativas o represalias. En caso de que alguna persona tome represalias contra usted después de que haya notificado un asunto de buena fe, la persona en cuestión tendrá que afrontar medidas disciplinarias.

2.2 Consecuencias en caso de una conducta antiética o ilegítima

Si se estableciera que alguno/a de nuestros empleados o empleadas o un socio se hubiera comportado de manera antiética o ilegítima, iniciaremos las medidas disciplinarias oportunas que pueden llegar hasta la rescisión inmediata de la relación laboral o de la relación contractual con un socio. La medida en cuestión depende del tipo, de la gravedad y de la frecuencia de la infracción.



3. Nuestro puesto de trabajo

Un lugar variado.

3.1 Trato respetuoso con todos

Tratamos a todos los empleados y empleadas como iguales, y con respeto y decencia. En el trato con compañeros y compañeras, clientes, proveedores y funcionarios, su conducta debería ser, en todo momento, justa y respetuosa. No toleramos ningún tipo de hostigamiento, acoso o discriminación de empleados y empleadas ni cualquier tipo de violencia en BMA. Le rogamos que dirija todas sus consultas a su superior o al Departamento de Recursos Humanos.

3.2 Seguridad en el puesto de trabajo

Queremos evitar accidentes en el desplazamiento de y a nuestros puestos de trabajo. Para la protección de su salud y del medioambiente hemos introducido las medidas de protección oportunas. Para alcanzar nuestro objetivo de crear un puesto de trabajo seguro y saludable, es necesario que usted cumpla en todo momento estrictamente las reglas de seguridad en su puesto de trabajo.

Está prohibido el consumo de alcohol, así como la posesión y el consumo de drogas ilegales o sustancias controladas en el puesto de trabajo, dado que estos pueden perjudicar su capacidad de realizar el trabajo.

Pregunta:

Creo que no he sido elegida para un puesto vacante porque soy mujer, a pesar de que era la candidata mejor cualificada.

Respuesta:

Diríjase al Departamento de Recursos Humanos. Este preguntará a la persona que tomó la decisión por sus motivos para elegir otro candidato.

Pregunta:

¿Puedo beber alcohol durante la hora del almuerzo?

Respuesta:

No. Está prohibido el consumo de alcohol, así como la posesión y el consumo de drogas ilegales o sustancias controladas en el puesto de trabajo, dado que estos pueden perjudicar su capacidad de realizar el trabajo.



4. Nuestra visión del negocio

Leyes y normativas

4.1 Cumplimiento de leyes y normativas

Cumplimos las leyes, las regulaciones y las normativas de los países en los cuales actuamos. También esperamos que usted cumpla todas las leyes, regulaciones y normativas vigentes al realizar sus tareas.

4.2 Lucha contra la corrupción

Como empresa multinacional, BMA está sujeta a la legislación anticorrupción de muchas jurisdicciones, por ejemplo, el Foreign Corrupt Practices Act estadounidense o el Código Penal alemán.

En BMA no toleramos ninguna forma de corrupción en ningún lugar del mundo, ya sea corrupción en la cual participen funcionarios o socios o corrupción en la compraventa de productos y servicios. Esperamos de usted que el precio, la calidad y el servicio sean determinantes para sus decisiones empresariales y en la ejecución de sus tareas.

Usted **NO** debe ofrecer, prometer, aprobar o entregar valores materiales a un funcionario o a una persona relacionada con uno de nuestros socios con la intención de influir en un proceso de decisión o una actuación. Asimismo, no debe pedir, aceptar o prometer la aceptación de valores materiales para usted mismo o para otra persona física o jurídica si estos se ofrecen con el fin de influir en sus decisiones empresariales.

Nosotros podríamos incurrir en responsabilidades en caso de soborno de un funcionario o un empleado o una empleada de un cliente por parte de

uno de nuestros socios, por ejemplo, un socio de Joint-Venture o un intermediario, particularmente en el caso de que alguna persona en BMA tuviera conocimiento de su conducta indebida.

Si tiene sospechas fundadas de que existe este tipo de conducta indebida, le rogamos que nos la comunique.

NO debe realizar pagos a un funcionario con el fin de agilizar trámites administrativos, incluso aquellos trámites a los cuales BMA tenga derecho (por ejemplo, la solicitud de una autorización), o influir en un funcionario.

La corrupción se desarrolla a menudo de manera oculta. Una medida eficaz para luchar contra la corrupción y evitar la apariencia de corrupción es llevar los negocios de manera abierta y transparente.

Pregunta:

¿Es aceptable si un asesor nos propone que, gracias a sus excelentes contactos, puede conseguirnos nuevos contactos comerciales percibiendo a cambio una elevada comisión?

Respuesta:

No. Existe un gran riesgo de que este tercero pudiera utilizar la comisión para realizar pagos indebidos. Comunique el asunto inmediatamente al/a la Encargado/a del Cumplimiento.

Pregunta:

Al presentar una oferta para una licitación, un funcionario me dijo que tenía que dirigirme a un determinado asesor, que no figura en los documentos de licitación, para «promover los aspectos comerciales de la operación». ¿Debería dirigirme a este asesor?

Respuesta:

No. Se trata de un método muy extendido para favorecer el pago de sobornos. Comunique el asunto inmediatamente al/a la Encargado/a del Cumplimiento.

4.3 Regalos e invitaciones

Para establecer y mantener buenas relaciones comerciales, puede ser legítimo aceptar o entregar regalos e invitaciones sencillos. Sin embargo, no debería aceptar o entregar/hacer regalos e invitaciones si usted o el/la destinatario/a pudieran tener la impresión de que «debe» alguna cosa como contrapartida. Como indicador se puede utilizar, con frecuencia, la pregunta si el/la destinatario/a gastaría la misma suma para un regalo o una invitación. Como segundo indicador se puede preguntar si el ofrecimiento o la aceptación del regalo o de la invitación podría constituir un motivo para un artículo en un periódico (local). Usted no debe entregar o hacer ni aceptar regalos o invitaciones en secreto. En este contexto, considere siempre las costumbres locales, así como la cultura y el nivel de vida en el lugar.

Sin la previa autorización escrita del/ de la Encargado/a de Cumplimiento de BMA NO debe ofrecer regalos o invitaciones a funcionarios, incluso si, según su criterio, se trata de un valor reducido. Piense que, en muchos países, el estado es el propietario de las empresas, con lo cual los empleados y directivos son funcionarios.

4.4 Donativos

BMA celebra que se hagan donativos a organizaciones caritativas y de utilidad social. Sin embargo, deberíamos evitar que estos donativos se pudieran valorar como un intento de influir a favor de las actividades comerciales de BMA. BMA no realiza donativos a organizaciones políticas o religiosas. Los donativos y ayudas requieren siempre una autorización previa. Todos los donativos y ayudas se tendrán que declarar. En todos los países existen procesos para la comprobación de donativos previstos.

4.5 Lucha contra el blanqueo de dinero

Una empresa que acepta pagos procedentes de actos criminales, tales como falsificación, soborno u otros delitos, participa posiblemente (de manera involuntaria) en negocios de blanqueo de dinero. Si sospecha que un socio comercial de BMA pudiera estar implicado en actividades comerciales cuestionables, por favor, notifíquelo.

Pregunta:

Uno de nuestros clientes nos ha transferido por la entrega de mercancías una cantidad superior al importe de la factura. El cliente nos ha pedido transferirle la cantidad pagada en exceso a su cuenta en las Islas Caimán. ¿Qué debo hacer?

Respuesta:

Pregunte al cliente si puede revertir la suma sobrante a la cuenta de la que procedía. Además, comuníquelo al Departamento de Cumplimiento.

Pregunta:

Quisiera hacer llegar a un cliente potencial que representa a una empresa privada un pequeño obsequio con un valor de unos 80 euros. ¿Hay limitaciones con respecto al valor del regalo?

Respuesta:

Sí. Usted debe verificar si el regalo se considera como admisible en el marco de nuestra política de anticorrupción.

Pregunta:

Soy miembro de la Iglesia de la Cienciología. ¿Puedo donar a la Iglesia nuestras viejas impresoras en nombre de BMA?

Respuesta:

No. BMA no realiza donativos a organizaciones religiosas. Lea la directiva correspondiente de BMA sobre el tema de los donativos y las contribuciones políticas.

4.6 Reglamentaciones aduaneras, regulaciones de embargos y sanciones comerciales

Para la exportación de nuestros productos a países fuera de la Unión Europea debemos observar las disposiciones vigentes en materia de aduana y control de exportaciones. En la actualidad, se producen frecuentemente cambios a nivel de las regulaciones de embargos y las sanciones comerciales, por este motivo, puede ocurrir que no sea posible mantener relaciones comerciales con empresas o particulares en determinados países. Si sabe o supone que pudiera existir un embargo o una sanción comercial para una empresa o un particular con los cuales mantenemos relaciones comerciales, diríjase inmediatamente al/a la Encargado/a del Cumplimiento de BMA.

4.7 Obligación de competencia leal

No intercambiamos datos sensibles con nuestros competidores, por ejemplo, acerca de la fijación y las condiciones de los precios, los clientes o los mercados, ya sea de manera directa o indirecta. En última instancia, la participación en este tipo de prácticas anticompetitivas sería perjudicial para nuestra empresa y tampoco corresponde a nuestros valores fundamentales. Debería tener cuidado, especialmente en reuniones de asociaciones y ferias.

Nosotros realizamos invenciones y comercializamos productos innovadores y servicios a un precio justo. Tratamos a nuestros proveedores y clientes con respeto y conforme a las reglas y normas sobre la competencia leal, que se deberán aplicar, en su caso, en los acuerdos en una cadena de suministro. Bajo ningún concepto toleramos el robo de secretos comerciales o información no pública con el fin de obtener una ventaja competitiva.

4.8 Normas para productos y publicidad

Aspiramos a la excelencia en lo que respecta a la calidad de nuestros servicios y de los productos que suministramos a nuestros clientes. Nuestro objetivo es entregar nuestros productos y servicios puntualmente, en perfecto estado y sin errores. BMA desarrolla, produce, distribuye e instala únicamente productos y sistemas fiables y seguros.

Estamos obligados a describir nuestros productos y servicios siempre de manera verídica y exacta. Usted está obligado/a a proporcionar descripciones verídicas y exactas de nuestros productos y servicios, y hacer únicamente declaraciones que se puedan demostrar con la correspondiente información.

Pregunta:

He olvidado enviar un producto de Alemania para una feria a EE. UU. Mi compañero dice que, en una situación similar, había llevado el objeto simplemente en su equipaje de mano. ¿Puedo transportar el objeto así?

Respuesta:

No. En primer lugar, debe averiguar si existen normas aduaneras o de control de exportaciones para el producto. Para este fin, consulte a su superior y al/a la Encargado/a del Cumplimiento. Comente con ellos si está autorizado/a a exportar un producto de BMA de Alemania, ya que, en otros países, podrían existir normas aduaneras o de control de exportaciones para el producto en cuestión.

Pregunta:

En una feria me ha abordado la representante de un competidor y me ha dicho que le gustaría comentar conmigo una estrategia que podría ser beneficiosa para ambas empresas. ¿Debería ir a la reunión para averiguar qué es lo que tiene que decir?

Respuesta:

No. Existe un gran riesgo de que la participación en esta reunión pueda llevar a una conducta anticompetitiva. Rechace educadamente la participación e informe inmediatamente al/a la Encargado/a del Cumplimiento.

Pregunta:

Quisiera contratar un anuncio impreso para un nuevo producto. Los valores de medición aún no están disponibles, pero quisiera escribir, a pesar de ello, que su potencia es mucho mejor que el de los productos de nuestros competidores. ¿Puedo hacerlo?

Respuesta:

No. Sin valores de medición no está autorizado/a a hacer afirmaciones con relación al nuevo producto que no se puedan demostrar.



4.9 Protección del medioambiente

Nuestro objetivo es reducir al mínimo el impacto medioambiental y contribuir a la protección del medioambiente. Comprobamos regularmente la eficiencia energética de nuestros productos y procesos. Nos encargamos del cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables para la eliminación de residuos, el reciclaje y la ausencia de contaminación.

4.10 Libros, documentos y prácticas de facturación exactos

Todos los documentos comerciales de BMA deben reflejar de manera exacta y verídica el tipo y la envergadura de todas las operaciones y gastos. Todas las facturas de productos y servicios deben ser verídicas, exactas y completas. Además, los informes sobre valores patrimoniales, deudas, ingresos y gastos de BMA deben realizarse puntual y correctamente. Nos esforzamos por mantener controles de auditoría internos para garantizar la veracidad de nuestros registros financieros y nuestra documentación contable.

4.11 Reacción adecuada a requerimientos de información

Reaccionamos de manera adecuada a todas las auditorías, revisiones e inspecciones por parte del Estado. En caso de requerimientos por parte de un organismo estatal que no corresponda a su ámbito de responsabilidad, solicite inmediatamente asistencia a su superior.

4.12 Consultas de los medios de comunicación y la prensa

Una comunicación abierta y honesta representa la base para construir y mantener la confianza de nuestros clientes, accionistas y socios. Transmite las consultas de los medios de comunicación con respecto a información relacionada con BMA a la Dirección de la delegación..

Pregunta:

Me ha llamado un periodista de un periódico local. Quiere entrevistarme sobre un nuevo programa de ingeniería que iniciaremos en las próximas semanas. ¿Qué debo hacer?

Respuesta:

No debería aceptar la solicitud de entrevista. Anote los datos de contacto del periodista y transmítalos al Departamento de Prensa. Este se ocupará de la solicitud.

5. Integridad personal

Intereses personales y profesionales

5.1 Conflictos de intereses

Respetamos la privacidad de nuestros empleados y empleadas, y no tenemos ninguna intención de inmiscuirnos en sus asuntos privados. No obstante, BMA está obligada a evitar conflictos de intereses que podrían surgir si, posiblemente, los intereses personales de un empleado o una empleada fueran incompatibles con los intereses de BMA. Procure distinguir claramente entre sus propios intereses y los de BMA para evitar conflictos de intereses potenciales. Se espera de usted que informe a su superior en caso de que existiera un interés personal suyo que pudiera influir en sus decisiones empresariales.

En particular, **NO** está autorizado/a a:

- trabajar para otra empresa o particular mientras esté contratado/a en BMA sin la autorización previa por escrito de su superior o del Departamento de Recursos Humanos,
- ofrecer servicios o productos que se asemejen a los servicios o productos de BMA o compitan con ellos,
- contratar a un familiar, a su cónyuge o pareja o a un/a conocido/a directamente

en su departamento o en un puesto subordinado a usted. Se espera de usted que revele este tipo de relación o no participe en la decisión sobre la contratación,

- adquirir más del 1 % de las participaciones en el capital social de un cliente, proveedor o competidor sin la autorización previa de su superior.

5.2 Ventajas personales por actividades comerciales

Todas las oportunidades empresariales que pudieran resultar de su actividad para BMA pertenecen a BMA. Por este motivo, no está autorizado/a a utilizar la propiedad o información de BMA o su función en BMA para obtener beneficios o ventajas personales. En particular, su función en BMA no le debe proporcionar ventajas a nivel de la creación de una empresa competidora o la contratación por parte de un competidor.

Pregunta:

Hace poco que mi esposa está en el paro. En el departamento en el que trabajo hay una vacante. Por este motivo me gustaría contratarla. ¿Es posible?

Respuesta:

BMA estaría autorizada a contratar a su esposa. Sin embargo, la decisión la debería tomar una persona que no se encuentre en un conflicto de intereses y sepa evaluar la cualificación de su esposa. Consulte a su superior y al Departamento de Recursos Humanos para comentar el procedimiento adecuado.

6. Protección de información

Propiedad y valores patrimoniales de BMA

6.1 Protección de los valores patrimoniales de BMA

Usted está obligado/a a proteger la propiedad y los valores patrimoniales de BMA, por ejemplo, ordenadores, teléfonos, equipamientos, vehículos o material de oficina, y cuidar de que no sean utilizados de manera abusiva, malgastados, dañados o robados o se pierdan. No debe permitir a terceros el uso de la propiedad de BMA, a no ser que esté autorizado/a a ello.

6.2 Manejo de información confidencial y seguridad informática

Todos los documentos y toda la información sobre procesos internos de BMA se deberán tratar como información confidencial. Por ejemplo, se considera como información confidencial toda la información estratégica, financiera, técnica o comercial sobre BMA que no sea pública, así como todos los secretos comerciales o empresariales de socios de BMA.

Proceda con una precaución especial al manejar información confidencial, especialmente en el ámbito público, por ejemplo, en trenes, autobuses o aviones, y asegúrese de que su ordenador y otros aparatos electrónicos estén protegidos contra el uso no autorizado, el acceso no autorizado y la modificación no autorizada del software.

Nuestro Departamento de Informática ha elaborado unas directivas al respecto y, con gusto, le facilitará información para la protección de sus cuentas de usuario y aparatos.

6.3 Protección de datos

Recopilamos, procesamos y utilizamos los datos personales de nuestros empleados y empleadas, clientes, proveedores y otros particulares afectados en la medida en que sea necesario para fines comerciales y laborales. BMA trata estos datos personales de manera confidencial y se encarga de que estén protegidos.

6.4 Redes sociales

En la actualidad, las redes sociales juegan un papel importante y su significado aumenta continuamente. Por favor, tenga en cuenta también siempre los intereses de BMA a la hora de utilizar las redes sociales. Lea para su orientación nuestra directiva sobre redes sociales.

Pregunta:

Tengo una pequeña actividad secundaria como contratista general desde mi casa. ¿Sería admisible que tomara prestados ocasionalmente herramientas o un equipo de soldadura?

Respuesta:

No. Sería un caso de uso abusivo de la propiedad de BMA para fines de lucro personal; en consecuencia, está prohibido. En caso de consultas sobre el uso de valores patrimoniales o propiedades de BMA para proyectos que no estén relacionados con BMA, diríjase a su superior o al Departamento de Recursos Humanos y solicite una autorización escrita.

Pregunta:

Mi hija y yo utilizamos a veces mi tableta de la empresa para acceder a internet. Me ha preguntado si ella y su amiga pueden utilizar este fin de semana mi ordenador portátil mientras yo esté fuera. ¿Puedo darle mi contraseña?

Respuesta:

No. Las contraseñas sirven para la protección de los sistemas de información de BMA. Esta información no la debe entregar jamás a terceros.

Pregunta:

Mi hija y yo utilizamos a veces mi tableta de la empresa para acceder a internet. Me ha preguntado si ella y su amiga pueden utilizar este fin de semana mi ordenador portátil mientras yo esté fuera. ¿Puedo darle mi contraseña?

Respuesta:

¡Bajo ningún concepto! Se trata de información personal sensible y estos datos no se deben entregar en el marco de fines comerciales.

Pregunta:

Nuestro departamento está trabajando en el desarrollo de un nuevo producto. ¿Puedo publicar una imagen del nuevo producto o información sobre el mismo en mi perfil personal en las redes sociales?

Respuesta:

No. No publique información sobre productos en desarrollo o secretos de BMA a través de su perfil en las redes sociales. En todos los demás casos, consulte a su superior y pídale consejo.



7. Datos de contacto y asesoramiento A Personas de contacto en BMA

7.1 Más información y personas de contacto

Consulte inmediatamente a su superior o al/a la Encargado/a del Cumplimiento si necesita consejo en cuestiones éticas o sospecha que existe una infracción de esta Directiva de Cumplimiento o de la legislación o las normativas vigentes.

7.2 Encargado/a del Cumplimiento

Legal Counsel
compliance@bma-de.com



© BMA

Postfach 32 25
38022 Braunschweig
Deutschland

☎ +49 531 804-0

☎ +49 531 804-216

✉ compliance@bma-de.com

🌐 www.bma-worldwide.com