

RESUMEN EJECUTIVO

Objetivo: Establecer procedimientos para la recepción, la retención y el tratamiento de (i) quejas sobre las calificaciones crediticias, los modelos, las metodologías y el cumplimiento de las leyes de valores específicas para agencias calificadoras crediticias y políticas aplicables y de los procedimientos desarrollados según los requisitos regulatorios específicos para agencias calificadoras crediticias y (II) quejas confidenciales y anónimas de los empleados o usuarios de las calificaciones crediticias.

Aplicación: Todos los empleados de Fitch Ratings, Inc. y cada una de sus filiales de calificación crediticia que emiten calificaciones bajo el nombre comercial “Fitch Ratings” (“Fitch Ratings”).

1 INFORMACIÓN GENERAL

En esta política se describen procedimientos para la recepción, la retención y el tratamiento de (i) quejas sobre las calificaciones crediticias, los modelos, las metodologías y el cumplimiento de las leyes de valores específicas para agencias calificadoras crediticias y políticas aplicables y de los procedimientos desarrollados según los requisitos regulatorios específicos para agencias calificadoras crediticias y (ii) quejas confidenciales y anónimas de los empleados o usuarios de las calificaciones crediticias.

Se les recuerda a los empleados que tienen el derecho de reportar supuestas infracciones de la ley o regulación federal directamente en cualquier agencia o entidad gubernamental. No necesitan la autorización previa de Fitch Ratings ni tienen la obligación de notificar a Fitch Ratings de que han reportado o divulgado un hecho a una agencia o entidad gubernamental.

2 DEFINICIONES

“**Queja Analítica**” es una queja relacionada con (i) calificaciones crediticias, modelos o metodologías u (ii) otros productos.

“**Investigador Asistente**” se refiere a una persona o a varias personas que ayudan al Investigador a investigar la Queja. El Investigador puede nombrar a uno o más Investigadores asistentes según su criterio. Un Investigador asistente no puede ser un sujeto de la Queja ni ser un miembro del grupo que es objeto de la Queja.

“**Queja de Conducta**” es una queja relacionada con el cumplimiento de cualquier Ley Relevante o las leyes de valores específicas para agencias calificadoras crediticias aplicables o de cualquiera de las políticas y procedimientos de Fitch Ratings desarrollados para cumplir con dichas leyes.

“**Queja**” se refiere a una expresión de insatisfacción que Fitch Ratings recibe de cualquier fuente (incluido un empleado) que contiene una afirmación de un incumplimiento o falla específica por parte de Fitch Ratings respecto a (i) calificaciones crediticias, modelos, metodologías, (ii) otros productos o (iii) el cumplimiento de cualquier Ley Relevante o las leyes de valores específicas para agencias calificadoras crediticias aplicables o de cualquiera de las políticas y procedimientos de Fitch Ratings desarrollados para cumplir con dichas leyes. Los asuntos que se están abordando como parte del proceso de apelación de calificaciones interno o externo descrito en la Sección 3.2 del presente documento se manejan de acuerdo con las secciones pertinentes del Manual de Proceso de Calificación (RPM) y, por lo tanto, no están cubiertos por esta Política. Para evitar dudas, lo siguiente no se considera como Quejas: (a) los comentarios que reflejan funciones diarias de Cumplimiento, Riesgo, Legal y Auditoría Interna, que incluyen, entre otros, informes, conclusiones, observaciones o recomendaciones, (b) las revisiones o informes de solidez del Grupo de Revisión de Crédito, (c) los asuntos registrados en el Sistema de Gestión de Excepciones de Fitch Ratings y de acuerdo con él y (d) las disputas de buena fe sobre tarifas.

“**Registro de Quejas**” se refiere a la base de datos utilizada por Fitch Ratings para registrar la recepción de Quejas, para conservar los registros de las Quejas y para hacer un seguimiento del tratamiento de las

Quejas.

“Gerente de Quejas” se refiere a un miembro del personal de alto nivel (que ostente el cargo de director senior o de director ejecutivo) en el grupo o departamento del empleado que recibe una Queja. En grupos o departamentos en los que no se utilizan los cargos de “director ejecutivo” o “director senior”, el gerente de quejas es el miembro de mayor rango del personal de ese grupo o departamento.¹

“CRG” se refiere al Grupo de Revisión de Crédito.

“Persona Elegible” se refiere a un empleado de Fitch Ratings, así como a un ex empleado, solicitante de empleo, becario, contratista, accionista, miembro de la junta u otra persona de Fitch Ratings que haya obtenido información sobre presuntas infracciones de cualquier Ley Relevante en un contexto relacionado con el trabajo.

“Investigador” hace referencia al miembro del CRG (como se menciona en el boletín 37) o del departamento de Cumplimiento que investiga la Queja. El Oficial de Riesgo y Crédito asigna los Investigadores para las Quejas analíticas, y el Oficial de Cumplimiento asigna Investigadores para las Quejas de conducta. El Investigador no puede ser nombrado en la Queja ni ser un sujeto de la Queja.

“Ley Relevante” se refiere a las leyes que entran en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y las leyes nacionales aplicables de los Estados miembros de la UE que amplían dicha protección (por ejemplo, una infracción de la ley relativa a la contratación pública, la prevención del blanqueo de capitales o la protección de la privacidad y los datos personales).

“RPM” hace referencia al Boletín 2: *Manual del Proceso de Calificación*.

“Gerente Senior de Operaciones” se refiere a un empleado que rinde cuentas directamente al Oficial Jefe de Operaciones.

3 MANEJO DE QUEJAS

3.1 Reporte e Investigación de Quejas

- 3.1.a Cualquier empleado de Fitch Ratings que reciba una comunicación que podría constituir una Queja la derivará inmediatamente al Gerente de Quejas².
- 3.1.b Si una Persona Elegible identificable realiza una comunicación que pueda constituir una Queja de Conducta que implique un presunto incumplimiento de cualquier Ley Relevante, el Director de Cumplimiento (o su representante) acusará recibo por escrito de dicha comunicación en un plazo de siete días a partir de su recepción.
- 3.1.c El Gerente de Quejas analizará la comunicación con el empleado que la recibió inicialmente y determinará si la comunicación es una Queja. Si el Gerente de Quejas considera que la comunicación es una Queja, deberá determinar si es una Queja Analítica o una Queja de Conducta, y registrarla como tal en el Registro de Quejas.³ El Gerente de Quejas, en consulta con el Departamento de Cumplimiento y el Departamento Legal, determinará si una Queja de Conducta implica una alegación de

¹ En el caso de que el Director Global del Grupo o el Director Global de Productos del grupo o departamento del empleado sean nombrados en la Queja o sea objeto de la Queja, el Gerente de Quejas será el Oficial de Cumplimiento.

² Cualquier empleado que reciba una comunicación verbal que pueda constituir una Queja le pedirá al reclamante que proporcione una descripción escrita de la Queja. Si el reclamante se niega a proporcionar una descripción escrita, el empleado que recibe la comunicación verbal resumirá por escrito los hechos proporcionados por el reclamante y entregará el resumen escrito al Gerente de Quejas.

³ El Registro de Quejas también notifica automáticamente al Director Global del Grupo, al Gerente Senior de Operaciones o al Director Global de Productos pertinente, y al miembro del Comité Ejecutivo de Fitch Ratings responsable del área que se investiga, de las Quejas relevantes para su grupo y función comercial, para obtener información.

incumplimiento de cualquier Ley Relevante comunicada por una Persona Elegible y registrará dicha determinación (si es positiva) en el Registro de Quejas. Si el Gerente de Quejas determina que la comunicación no es una Queja, no es necesario realizar ninguna acción adicional, siempre que el director de Cumplimiento notifique dicha determinación a la Persona Elegible identificable que realizó la comunicación. Si el Gerente de Quejas no está seguro de si la comunicación es una Queja, consultará con el departamento de Cumplimiento para realizar esta determinación y proceder tal como se describió anteriormente según el resultado de esa consulta.

- 3.1.d Si algún miembro de Riesgo, Cumplimiento, Recursos Humanos o Legal recibe o se enter de una comunicación que podría constituir una Queja fuera del procedimiento descrito en la Sección 3.1.c anterior, esa persona deberá asegurarse de que (i) se informe al Gerente de Quejas pertinente sobre la comunicación conforme a la Sección 3.1.a anterior y de que (ii) dicho Gerente de Quejas cumpla con la Sección 3.1.c anterior.
- 3.1.e El Registro de Quejas notifica automáticamente al Director de Revisión de Crédito de quejas analíticas o al Oficial de Cumplimiento de quejas de conducta de que la Queja ha sido presentada. El Director de Revisión de Crédito o el Oficial de Cumplimiento, según corresponda, revisan cualquier informe que reciban y verifican (i) que la comunicación cumpla con la definición de Queja y (ii) que se haya designado correctamente como Queja analítica o de conducta.⁴ Si determina que el informe es una Queja y que ha sido debidamente designada, nombrará a un Investigador dentro del Registro de Quejas, y este notificará automáticamente al Investigador para su manejo. Si determina que el informe es una Queja, pero que se ha designado de manera inapropiada, deberá cambiar la designación y el proceso continuará con la nueva designación. Si determina que el informe no es una Queja, deberá marcar el asunto en el Registro de Quejas como “descartado/sin acción” y el asunto se cerrará.
- 3.1.f El Registro de Quejas notifica automáticamente al Investigador que ha sido nombrado como tal. Después de recibir la notificación de la cita, el Investigador puede nombrar a uno o más Investigadores asistentes, según su criterio, y procederá a investigar las afirmaciones de la Queja de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Apéndice A o B, según corresponda. La investigación puede incluir una revisión de correos electrónicos u otros documentos relevantes, entrevistas personales u otros métodos de investigación, a criterio del Investigador.⁵ Si, durante una investigación, el Investigador identifica hechos o denuncias que amplían el alcance del asunto – incluso cuando una Queja Analítica revela posibles problemas de Queja de Conducta, o cuando una Queja de Conducta revela posibles problemas de Queja Analítica –, el Investigador debe informar rápidamente al Gerente de Quejas y asegurarse de que los nuevos hechos o denuncias se registren en el Registro de Quejas y que se lleven a cabo los pasos de investigación adecuados.
- 3.1.g Una vez finalizada la investigación, el Investigador deberá completar los elementos obligatorios del Registro de Quejas, que incluyen la preparación de un memorando de hallazgos y recomendaciones, y cargar el memorando y cualquier otro documento relevante en el Registro de Quejas. El Investigador debe indicar en el memorando que no se ha descubierto nada durante la investigación que requiera mayor investigación,

⁴ Si una Queja se pudiera clasificar con precisión en una o ambas categorías, el Director de Revisión de Crédito y el Oficial de Cumplimiento deberán consultar sobre la clasificación apropiada.

⁵ El Investigador deberá considerar si sería apropiado notificar al Director Ejecutivo de Manejo de Relaciones de Negocios (BRM) pertinente que cubre a una entidad calificada asociada con el tema de la Queja y deberá notificar a esa persona, si corresponde. El Investigador deberá considerar si sería apropiado notificar al jefe de oficina o al jefe del país correspondiente en los casos en que una Queja se relacione con una cuestión analítica en una calificación a escala nacional y deberá notificar a esa persona, si corresponde.

ya sea de conducta o analítica, más allá de lo que se describe en el memorando.

- 3.1.h Si el Investigador realiza cualquier recomendación como resultado de los hallazgos en la investigación, deberá discutir las recomendaciones con el Oficial de Riesgo y Crédito (para Quejas Analíticas), el Oficial de Cumplimiento (Quejas de Conducta) y con el Director Regional del Grupo o Director Global del Grupo, o una persona designada (con respecto a los empleados analíticos), el Director Global de Productos correspondiente, o una persona designada (con respecto a los empleados de BRM), o el Gerente Senior de Operaciones correspondiente, o una persona designada (con respecto a los empleados de Operaciones), quien decidirá la reparación (incluidas las acciones disciplinarias) tras consultarlo con el Investigador, y está sujeto a que complete 3.1.i cuando corresponda.
- 3.1.i Si el Investigador identifica una posible infracción de algún requisito establecido en el Boletín 4, Boletín 13 o Boletín 41 por parte de un empleado, entonces el Investigador enviará un informe (tal como se define en el Procedimiento de Responsabilidad de Empleados de Fitch Ratings) para determinar si se ha producido tal incumplimiento (y, si es así, el nivel) de conformidad con este Procedimiento de Responsabilidad de Empleados⁶.
- 3.1.j El Investigador deberá considerar si efectuar una notificación al reclamante es aconsejable y razonable según la Sección 3.5 de este documento, y deberá enviar dichas notificaciones a su criterio, siempre que, con respecto a una queja de conducta presentada por una Persona elegible y que implique un presunto incumplimiento de cualquier Ley Relevante, el Investigador debe (i) proporcionar información al reclamante (si es identificable) en un plazo de 90 días a partir del acuse de recibo por escrito de la queja; y (ii) actualice periódicamente a dicho reclamante a partir de entonces hasta la conclusión de la investigación y, si así lo solicita por escrito el reclamante, se proporcionará dicha información adicional a intervalos de 90 días
- 3.1.k Cuando se hayan abordado todos los elementos del Registro de Quejas, el Investigador deberá registrar la resolución final de la Queja, incluida cualquier medida disciplinaria o correctiva, y cerrar la Queja en el Registro de Quejas.
- 3.1.l El Investigador debe enviar una copia del memorando de hallazgos y recomendaciones al Director Global del Grupo, Gerente Senior de Operaciones o al Director Global de Productos y al miembro del Comité Ejecutivo de Fitch Ratings responsable del área investigada.

3.2 Apelaciones Externas de Entidades Calificadas o Apelaciones Internas de un Empleado de Fitch Ratings

Fitch Ratings espera que las inquietudes planteadas por una entidad calificada durante el proceso de calificación con respecto a los asuntos analíticos se aborden a través del proceso de apelación de calificación externa descrito en el RPM. Del mismo modo, Fitch Ratings espera que las inquietudes planteadas por un empleado de Fitch Ratings durante el proceso de calificación con respecto a los asuntos analíticos se aborden a través del proceso de apelación interna establecido en el RPM. Por lo tanto, estos asuntos se excluyen de la aplicabilidad en virtud de esta Política.

Si, una vez finalizado el proceso de apelación externo o interno, o terminado el proceso de calificación, la parte continúa afirmando que Fitch Ratings cometió una falla o incumplimiento con respecto a un asunto analítico, el director del comité de calificación correspondiente o el

⁶ En el caso de quejas de conducta con respecto al Boletín 4, Boletín 13 o Boletín 41, el mismo miembro del personal de Cumplimiento actuará como Investigador a los efectos de esta Política y como Destinatario del informe a los efectos del Procedimiento de Responsabilidad de Empleados.

Jefe del Grupo Regional deben analizar con el CRG si el asunto constituye una Queja sujeta a esta Política. Si ellos determinan que el asunto es una Queja, el director del comité de calificación o el Jefe del Grupo Regional actuará como Gerente de Quejas y registrará la Queja y la clasificará como una Queja analítica o de conducta. Luego, la investigación continuará tal como se describió anteriormente.

3.3 Quejas Anónimas

Cualquier empleado o usuario de calificaciones crediticias puede realizar una queja anónima a través del proveedor de servicios externo de Fitch Ratings, Navex, a través de la “Línea Directa de Ética”. Navex recibe informes por teléfono o página web, y proporciona un resumen de estos a Fitch Ratings sin referencia a ninguna información de identificación personal del reclamante. Cuando Fitch Ratings recibe un informe a través de Navex, lo evalúa y maneja cualquier Queja de la misma manera que una Queja informada por una persona identificable⁷. Los enlaces y números de teléfono del servicio de informes anónimos están disponibles para los empleados a través de un enlace en la intranet de Fitch Ratings vía “Reportable Events and Whistleblowing” en la página de inicio de FX y para los miembros del público general en fitchratings.com.

3.4 Registro Confidencial

El Registro confidencial contiene Quejas (i) enviadas en forma anónima con respecto a las cuales el reclamante ha solicitado no ser identificado, (ii) presentada por una persona elegible y que implique una supuesta infracción de cualquier ley relevante, independientemente de si el reclamante ha solicitado o no permanecer en el anonimato, o (iii) que el Oficial de Riesgo y Crédito, el Oficial de Cumplimiento o el asesor legal designa como merecedoras de un tratamiento interno confidencial. La información relacionada con las Quejas contenidas en el Registro confidencial estará disponible solo para aquellas personas que necesiten acceder a la información con el fin de investigar o resolver la Queja o con otros fines necesarios. El Registro confidencial es solo para fines de conveniencia de Fitch Ratings y está destinado a minimizar el acceso interno a ciertas Quejas. No tiene por objeto implicar que la información cumpla con la definición de “confidencial” en ninguna política de Fitch Ratings o en ninguna otra ley o regulación, ni que el reclamante tenga derecho a confidencialidad.

Fitch Ratings puede recibir una Queja de una persona identificada o identificable que desee permanecer sin su nombre durante el transcurso de la investigación. Fitch Ratings se esforzará por cumplir, en la medida en que lo permitan la ley o las regulaciones aplicables, cualquier solicitud de confidencialidad por parte del reclamante. En caso de que el reclamante solicite confidencialidad, el Gerente de Quejas deberá registrar dicha solicitud y los detalles de la Queja en el Registro confidencial. Fitch Ratings no debe ni puede garantizar la confidencialidad a un reclamante o a cualquier otra parte, y deberá investigar a fondo todas las Quejas, incluso si hacerlo podría revelar la fuente o la posible fuente de la Queja. Se alienta a los reclamantes que desean el anonimato a reportar los asuntos a través de los métodos anónimos descritos en la Sección 3.3 anterior. La presencia de una Queja en el Registro confidencial no implica una garantía de confidencialidad.

3.5 Respuestas a los Reclamantes

Sujeto a las Secciones 3.1.b, 3.1.c y 3.1.j anteriores, Ratings intentará notificar al reclamante, dentro de los 30 días de la recepción de la Queja, de que la Queja está bajo revisión, aunque Fitch Ratings no tiene ninguna obligación de notificar al reclamante y puede decidir no hacerlo en algunos casos⁸. Fitch Ratings se esforzará por resolver la Queja y proporcionar una

⁷ Los reportes realizados a través de Navex se distribuyen automáticamente a las personas de alto rango en varios grupos funcionales diferentes, incluido el Oficial de Cumplimiento. En estos casos, el Oficial de Cumplimiento actúa como Gerente de Quejas y es responsable de ingresar el informe en el Registro de Quejas.

⁸ Cuando la Queja sea presentada por una parte que firmó una(s) carta(s) de compromiso con Fitch (Hong Kong) Limited (Cliente de Fitch Hong Kong), se emitirá un acuse de recibo dentro de los siete días posteriores al día de recepción.

respuesta por escrito al reclamante dentro de los 90 días siguientes a la recepción inicial de la Queja. Sin embargo, la resolución de una Queja determinada se puede extender más allá de los 90 días debido a la complejidad de la investigación o por otras razones, y Fitch Ratings puede proporcionar una respuesta por escrito al reclamante fuera de este período o no⁹. Además de las cartas de formato estándar o las notificaciones de que se ha recibido una Queja y se está revisando o ha sido resuelta, el departamento Legal debe revisar todas las respuestas por escrito al reclamante antes de que Fitch Ratings envíe la respuesta.

4 RESPONSABILIDAD DE LA RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

Los empleados no pueden, de manera individual o unilateral, investigar ni resolver quejas. Cualquier empleado que reciba una comunicación que podría ser una Queja debe notificar de inmediato al Gerente de Quejas y respaldar cualquier investigación que se vaya a realizar, lo que incluye participar con la función de apoyo o control pertinente (por ejemplo, CRG, Cumplimiento, Recursos Humanos o Legal) como se establece a continuación.

4.1 Cobertura de Quejas Analíticas

CRG es responsable de administrar la resolución de las Quejas Analíticas. CRG consultará con el departamento de Cumplimiento si un informe involucra tanto Quejas Analíticas como de Conducta, y CRG y Cumplimiento asignarán funciones pertinentes según los resultados de dicha consulta.

4.2 Cobertura de Quejas de Conducta

El departamento de Cumplimiento es responsable de administrar la resolución de las Quejas de Conducta. Cumplimiento consultará con CRG en caso de que la Queja involucre tanto Quejas Analíticas como Quejas de Conducta, y CRG y Cumplimiento asignarán funciones pertinentes según los resultados de dicha consulta.

4.3 Legal

CRG y el departamento de Cumplimiento consultarán inmediatamente con el departamento Legal si una Queja involucra una supuesta infracción de una ley, regla o regulación, o si el reclamante está amenazando con cualquier tipo de acción legal, y acordarán a qué función deberá asignarse principalmente el manejo de la Queja. Si se le asigna la responsabilidad primaria al departamento Legal como resultado de dicho acuerdo, la persona asignada como representante del departamento Legal será el Investigador en virtud de esta Política y manejará la Queja en conformidad total con esta Política.¹⁰

4.4 Recursos Humanos

CRG, Cumplimiento y Legal consultarán inmediatamente con Recursos Humanos si parte de una Queja también implica asuntos relacionados con el empleo o el personal que no sean Quejas. Si la parte de un informe que implica asuntos relacionados con el empleo o el personal se puede separar de una Queja analítica o de conducta, entonces Legal o Recursos Humanos serán responsables de la investigación de esa parte, mientras que CRG o Cumplimiento serán responsables de manejar la Queja en virtud de esta Política. Si la parte de la Queja que implica asuntos relacionados con el empleo o el personal no se puede separar de una Queja analítica o de una Queja de conducta, entonces CRG, Cumplimiento, Legal y Recursos Humanos acordarán qué función debería ser la principal responsable de manejar el asunto. Cualquier parte de un informe que constituya una Queja debe ser manejada en conformidad total con esta

⁹ Cuando la Queja sea presentada por un Cliente de Fitch Hong Kong, Fitch Hong Kong comunicará los resultados de su investigación a los reclamantes de manera clara y rápida, de conformidad con las especificaciones de tiempo aquí establecidas.

¹⁰ Un representante del departamento Legal que actúe como Investigador también puede ser el Gerente de Quejas, dependiendo de cómo se recibió el informe inicial.

Política de la misma manera que cualquier otra Queja.

5 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN Y REPORTES

5.1 Registro de Quejas

El Gerente de Quejas debe registrar de inmediato cualquier Queja y todos los campos obligatorios en el Registro de Quejas, tal como se describe anteriormente en la Sección 3.1.b. El Gerente de Quejas también debe cargar todas las comunicaciones escritas del reclamante y cualquier documento pertinente. En el caso de Quejas verbales, el Gerente de Quejas también debe ingresar un resumen de los detalles de la Queja en el campo correspondiente en el Registro de Quejas e indicar que el resumen escrito se relaciona con una Queja verbal.

5.2 Exhaustividad del Registro de Quejas

Tras finalizar la investigación, el Investigador deberá asegurarse de que toda la documentación e información significativa relacionada con la recepción, la retención y el tratamiento de la queja, lo que incluye un memorando de hallazgos y recomendaciones (si hubiera), documentación recibida del reclamante, correspondencia para el reclamante y de parte de este, y una descripción de la resolución final de la Queja, se guarden en el Registro de Quejas.

5.3 Informes Internos

El departamento de Cumplimiento o Riesgo preparará cada uno un informe que resuma las

Propietario: *Chief Compliance Officer*

Resumen de Cambios: **Apéndice C**

Suplementos: **N/A**

Quejas manejadas en virtud de esta Política y sus resoluciones, y el Oficial de Cumplimiento, el Oficial de Riesgo y el Oficial de Crédito deberán presentar sus respectivos informes a la Junta Directiva de manera trimestral.

6 PREGUNTAS

Preguntas en relación con esta Política, incluido si una comunicación en específico constituye una Queja, deben dirigirse a Cumplimiento en reporting@fitchratings.com.

APÉNDICE A**RESUMEN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE QUEJAS DE ASUNTOS ANALÍTICOS**

Los siguientes procedimientos se relacionan a la investigación y resolución de Quejas de Asuntos Analíticos que involucran la aplicación incorrecta de metodologías, asuntos relacionados con el modelo (incluidas las Quejas que involucran supuestos) y el desempeño analítico de los analistas. Las Quejas que se consideren no relacionadas con asuntos analíticos no están sujetas a los procedimientos que se describen a continuación, incluidos los plazos para la investigación y resolución de las Quejas.

Sección 1: Procedimientos

1. De acuerdo con el Boletín 25, las Quejas de Asuntos Analíticos se dirigirán al *Chief Risk & Credit Officer* ("CRCO") o su designado, quien designará a un miembro de su personal para investigar la Queja.
2. El CRCO o el Oficial de Crédito Regional ("RCO") puede acusar de recibo de la Queja por correo electrónico u otros medios (según corresponda) al Reclamante tan pronto como sea posible después de recibir la Queja.
3. La persona designada, en coordinación con el CRCO / RCO y el Departamento Legal, es responsable de redactar la carta de respuesta a la Queja, así como un memorando de recomendaciones al GGH correspondiente, según corresponda, si las acciones se consideran necesarias para la resolución de la Queja.
4. El CRCO / RCO será responsable de enviar la carta de respuesta a la Queja al Reclamante si se decide que se proporcionará una respuesta por escrito (Fitch puede optar por no proporcionar una respuesta por escrito según el Boletín 25 – ver Sección 2 a continuación). Si se proporciona una respuesta por escrito, Fitch se esforzará por resolver la Queja y proporcionará una respuesta por escrito al Reclamante hasta 60 días después de la recepción inicial de la Queja en la mayoría de los casos.
5. Si el Grupo de Revisión de Crédito (CRG, por sus siglas en inglés) hace recomendaciones de mejora al GGH, él o ella proporcionará a CRG una respuesta administrativa por correo electrónico mostrando la aceptación de la recomendación o proporcionando planes de remediación alternativos o proponiendo ninguna remediación en absoluto.
6. CRG revisará la respuesta administrativa del GGH a las recomendaciones y determinará si es satisfactoria. Cualquier disputa o desacuerdo será resuelto por el Director Analítico Global de Fitch.
7. Si CRG determina que la Queja debe ser desestimada desde la perspectiva analítica y/o que no es necesaria una respuesta al Reclamante, se anotará una explicación en el Registro de Quejas (Complaint Log).
8. Si se ingresa una Queja en el Registro de Quejas, pero el Reclamante la retira durante el proceso de investigación o no proporciona la información adicional necesaria para investigar la Queja (según corresponda), CRG determinará si la Queja será investigada bajo estos procedimientos y puede optar por no enviar un acuse de recibo de la queja y/o una carta de respuesta al Reclamante. El retiro de la Queja se anotará en el Registro de Quejas.
9. Una vez finalizada la investigación de la Queja, la persona designada enviará una copia de la carta escrita de respuesta y el memorándum de resultados y recomendaciones (cuando corresponda) al GGH pertinente, al MD responsable, al *Chief Compliance Officer* (si corresponde), al Jefe Analítico Global, al *Chief Risk & Credit Officer*, al Departamento Legal y el Jefe de País correspondiente en caso de Quejas que involucren calificaciones en Escala Nacional para su información.

10. CRG hará un seguimiento de la implementación de cualquier plan de remediación acordado a través de MetricStream.

Sección 2: Optar por no proporcionar una respuesta por escrito

No responder a un reclamante es una cuestión de juicio. Las circunstancias específicas en las que CPG elegiría no proporcionar una respuesta pueden incluir, entre otras, las siguientes:

- a) La Queja amenaza con litigios y el Departamento Legal ha asumido la responsabilidad de la forma y el contenido de cualquier respuesta.
 - b) La Queja es de naturaleza genérica y carece de especificidad en relación con posibles problemas de aplicación incorrecta de criterios o irregularidades por parte de Fitch (por ejemplo, "Creo que la calificación del Emisor ABC es incorrecta", "No estoy de acuerdo con la calificación: la calificación de nuestra Compañía debería ser un nivel más alta").
 - c) La demanda se compone de insultos o acusaciones sin pruebas (por ejemplo, "Fitch ayuda a los delincuentes a robar dinero de los inversores", "Fitch no sabe lo que está haciendo", "Los criterios de Fitch son basura").
 - d) Tras la investigación, CRG concluye que una posible respuesta a la queja sería idéntica a la que el equipo analítico ya había proporcionado en sus interacciones con el reclamante.
 - e) La Queja es una repetición de quejas anteriores que ya han sido investigadas y atendidas.
- En todos los casos, un racional para no responder a una Queja debe ser proporcionado en el Registro de Quejas.
- En las circunstancias anteriores, el CRG normalmente solo elaborará un memorando de conclusiones y recomendaciones en relación con el punto d).

Sección 3: Gestión del Registro de Quejas

Es responsabilidad de CRG mantener el Registro de Quejas. Como mínimo, el Registro de quejas almacenará los siguientes materiales para cada Queja:

- La carta de Queja, según corresponda.
- Cualquier material proporcionado por el Reclamante que apoye o explique la Queja.
- El memorando / comunicación de reconocimiento de CRGO / RCO al Reclamante, según corresponda.
- La carta de respuesta final a la Queja, según corresponda.
- El memorando de recomendaciones al GGH o designado, según corresponda.
- El reconocimiento del memorando de recomendaciones por parte del GGH o su designado, según corresponda.
- El memorándum de resultados y recomendaciones a las personas en el ítem #9 de arriba, según aplique.
- Una nota de que la Queja ha sido retirada o una explicación si no se da respuesta al Reclamante, cuando corresponda.

CRG también es responsable de actualizar al equipo de soporte de Jira cuando hay cambios en los GGH de Fitch Ratings, los miembros del comité ejecutivo y otros puestos relevantes involucrados en el proceso de quejas de asuntos analíticos. Esto es para asegurar que las notificaciones de quejas automatizadas lleguen a las partes interesadas correspondientes, según corresponda.

Las Quejas se clasificarán en el Registro de Quejas de la siguiente manera:

- Confirmado: Queja fundamentada. Estos incluirán normalmente recomendaciones que requieren una respuesta de la administración y planes de remediación.
- Desestimado con recomendaciones: la Queja no está fundamentada, pero CRG proporcionó recomendaciones que requieren una respuesta de la administración.
- Desestimado sin recomendaciones: la denuncia no está fundamentada. Esta categoría también incluye una Queja que fue examinada por CRG y se determinó que no estaba incluida en los parámetros del Boletín 25 (la Queja fue retirada, CRG decidió no responder / investigar o remitió el asunto a otro grupo para su revisión).
- Entrada incorrecta: las Quejas que se consideran ingresadas por error o debido a pruebas técnicas o demostraciones del sistema.

APÉNDICE B**PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE QUEJAS DE CONDUCTA**

Los siguientes procedimientos se relacionan a la investigación y resolución de Quejas de Conducta llevada a cabo por Compliance con respecto al cumplimiento de las leyes aplicables o cualquiera de las políticas y procedimientos de Fitch Ratings desarrollados para cumplir con las leyes aplicables, como se define en el Boletín 25 las Quejas que se consideren no relacionadas con Quejas de Conducta no están sujetas a los procedimientos descritos a continuación.

Sección 1: Procedimientos

1. Según el Boletín 25, las Quejas de Conducta se dirigirán al *Chief Compliance Officer* ("CCO") o su designado (p. Ej., El Director de Cumplimiento para EMEA, APAC o América ("Director de Cumplimiento")), que designará a un miembro de su personal como investigador para investigar la denuncia.
2. El CCO, Director de Cumplimiento o Investigador puede, a su discreción, acusar recibo de la Queja por correo electrónico u otros medios (según corresponda) al Reclamante tan pronto como sea posible después de recibir la Queja, siempre que el CCO (o su designado) acuse recibo por escrito en un plazo de siete días a partir de la recepción de cualquier comunicación que pueda constituir una Queja de conducta y que sea realizada por una Persona elegible identificable que alegue un incumplimiento de cualquier Ley relevante.
3. El Investigador será responsable de:
 - Identificar las partes relevantes que brindarán información o ayudarán en la investigación y resolución de la Queja.
 - Realización de las reuniones necesarias y coordinación con las partes relevantes para el suministro de información o la realización de las acciones necesarias para investigar o resolver la Queja.
 - Revisar toda la información que se considere relevante para la Queja.
 - Si es necesario, redactar un memorando de hallazgos y recomendaciones para el *Chief Compliance Officer* y la administración senior correspondiente (GGH o el Jefe de Grupo Regional o su designado (con respecto a los empleados analíticos), el Jefe de Producto Global o su designado (con respecto a los empleados de BRM), o Gerente de Operaciones Senior o su designado (con respecto a los empleados de Operaciones)), quien decidirá sobre cualquier remediación después de consultar con el Investigador y sujeto a cualquier reporte potencial según lo establecido en el Procedimiento de Responsabilidad del Empleado.
 - En caso de ser necesario, y en coordinación con el CCO o su Director de Cumplimiento y el Departamento Legal, redactar una respuesta de la Queja.
 - Gestionar el Registro de Quejas asegurándose de que se guarde toda la documentación e información importante relacionada con la recepción, retención y tratamiento de la Queja y que se completen todos los campos y valores pertinentes.
4. Sujeto a lo establecido en el párrafo 5 abajo, el Investigador será responsable de enviar la respuesta de la Queja al Reclamante si se decide que se proporcionará una respuesta por escrito (Fitch puede optar por no proporcionar una respuesta por escrito según el Boletín 25). Si se proporciona una respuesta por escrito, Fitch se esforzará por resolver la Queja y proporcionará una respuesta por escrito al Reclamante dentro de 90 días después de la recepción inicial de la Queja en la mayoría de los casos.
5. Con respecto a una Queja de conducta presentada por una Persona elegible y que implique un presunto incumplimiento de cualquier Ley relevante, el Investigador deberá proporcionar información al reclamante (si es identificable) en un plazo de 90 días a partir del acuse de recibo de las alegaciones de conformidad con la Sección 2 anterior. El investigador deberá actualizar periódicamente a dicho

denunciante hasta la conclusión de la investigación y, si así lo solicita por escrito el denunciante, se le proporcionará dicha información adicional en intervalos de 90 días.

6. Si Compliance hace recomendaciones a la administración senior, él o ella proporcionará a Compliance una respuesta por correo electrónico mostrando la aceptación de la recomendación o proporcionando planes de remediación alternativos o proponiendo ninguna remediación en absoluto. Se anotará un cronograma para la implementación efectiva y consistente de cualquier plan de remediación. Si Compliance no propone ningún plan de remediación, no es necesario comunicarse con el GGH.
7. Compliance revisará la respuesta de la administración a las recomendaciones y determinará si es satisfactoria. Cualquier disputa o desacuerdo entre las recomendaciones de Compliance y la administración senior será discutido con el CCO y resuelto por el *Chief Risk & Credit Officer* y/o el Departamento Legal o Recursos Humanos de Fitch según sea necesario. La respuesta al Reclamante puede describir las recomendaciones acordadas o los planes de remediación, según corresponda.
8. Si Compliance determina que la Queja debe ser desestimada (ver más en la Sección 2 a continuación) desde la perspectiva de un Asunto de Conducta y/o que no es necesaria una respuesta al Reclamante, se anotará una explicación en el Registro de Quejas.
9. El Investigador remitirá la Queja al departamento apropiado de Fitch para su investigación y resolución si la Queja se refiere a asuntos que no están relacionados con la conducta.
10. Si se ingresa una Queja en el Registro de Quejas, pero el Reclamante retira su Queja durante el proceso de investigación o no proporciona información adicional necesaria para investigar la Queja (según corresponda), Compliance determinará si la Queja será investigada bajo estos procedimientos y puede optar por no enviar un acuse de recibo de la Queja y / o una respuesta por escrito al Reclamante. El retiro de la Queja se anotará en el Registro de Quejas.
11. Una vez finalizada la investigación de la Queja, el Investigador enviará una copia de la respuesta por escrito y el memorando de hallazgos y recomendaciones (cuando corresponda) al administrador senior relevante (por ejemplo, GGH, MD responsable, el *Chief Compliance Officer* (si corresponde)), el Jefe de Análisis Global, el Departamento Legal, el Jefe de Operaciones Senior o el Jefe de Producto Global, el miembro del Comité Ejecutivo de Fitch Ratings responsable del área investigada y el Jefe de País correspondiente en caso de Quejas que involucren calificaciones en Escala Nacional) para su información.
12. Compliance hará seguimiento de la implementación de cualquier plan de remediación acordado en MetricStream.

Sección 2: Gestión del Registro de Quejas

1. Es responsabilidad del investigador mantener actualizado el Registro de Quejas con todos los campos y valores aplicables completados. Como mínimo, el Registro de Quejas almacenará los siguientes materiales para cada Queja:
 - La carta de Queja o cualquier documento, como un correo electrónico del Reclamante que describa o respalde la Queja, según corresponda.
 - El reconocimiento / comunicación del Investigador al Reclamante, según corresponda.
 - La respuesta final por escrito de la Queja, según corresponda.
 - El memorando de hallazgos y recomendaciones a las personas en el punto #10 anterior, según corresponda.
 - El reconocimiento del memorando de recomendaciones por parte del GGH o su designado, según corresponda.
 - Una nota de que se ha retirado la Queja (ver más abajo sobre "Desestimada sin recomendaciones") o una explicación si no se proporciona respuesta al denunciante, cuando corresponda.

2. Las Quejas se clasificarán en el Registro de Quejas de la siguiente manera:
 - Confirmado: Queja fundamentada. Estos incluirán normalmente recomendaciones que requieren una respuesta de la Administración y un plan de remediación.
 - Rechazada con recomendaciones: la Queja no está fundamentada, pero Compliance proporcionó recomendaciones que requieren una respuesta de la administración.
 - Desestimado sin recomendaciones: la denuncia no está fundamentada. Esta categoría también incluye una Queja que fue examinada por Compliance y se determinó que no estaba incluida en los parámetros del Boletín 25 (p. Ej., La Queja fue retirada (consulte el punto #9 anterior), Compliance eligió no responder/investigar, o remitió el asunto a otro grupo para revisión).
 - Entrada incorrecta: Quejas que se consideran ingresadas por error o ingresadas debido a pruebas técnicas o demostraciones del sistema.

APÉNDICE C**RESUMEN DE CAMBIOS**

15 de septiembre de 2020

Cambios sustanciales en el texto de la Política

1. La definición de Queja ha sido modificada de la siguiente manera:
 - a. Aclarar que las expresiones de insatisfacción recibidas desde cualquier fuente (incluidos los empleados) se definen como Quejas y están sujetas a esta Política.
 - b. Eliminar la exclusión de incidentes internos de la definición de Queja.
 - c. Eliminar la exclusión de asuntos de BRM de la definición de Queja, pero continuar y excluir disputas de tarifas de buena fe de la definición de Queja.
2. Aclaración agregada a la Sección 4 sobre Quejas manejadas por RR. HH. o el departamento Legal.
3. Aclaración agregada a la Sección 4 sobre Quejas que caen en más de una categoría y son manejadas por más de una función de control.

12 de julio de 2022

Se realizaron actualizaciones no materiales en el pie de página 8 y 9 para reflejar los requerimientos específicos de Manejo de Quejas en Hong Kong.

06 de junio del 2023

Se unificó el Boletín 25 con el Apéndice A y Apéndice B en un solo documento.

08 de marzo del 2024

Corregidos dos números de página que aparecían incorrectamente.

28 de enero del 2025

No hay cambios materiales por la inclusión de disposiciones relativas a la tramitación de las quejas de conducta que entran en el ámbito de aplicación de la Directiva de la UE sobre quejas de irregularidades.

12 de marzo de 2025

- Se reemplazaron las referencias de “Grupo de Revisión de Crédito (CRG)” por “Riesgos” y se reemplazaron las referencias a “Chief Credit Officer” por “Chief Risk & Credit Officer” para reflejar la estructura actual del equipo.
- Se trasladaron varias responsabilidades del *Chief Credit Officer* al Director de Revisión de Crédito.
- Sección 5.3 Reportes internos: Se actualizó la sección para reflejar la práctica existente, según la cual tanto el CRCO como el *Chief Compliance Officer* informan trimestralmente al Consejo sobre las quejas gestionadas por sus respectivos grupos.

22 de abril de 2025

Cambios no materiales para incluir tanto los cambios del 12 de marzo de 2025 junto con los del 28 de enero de 2025, los cuales fueron reemplazados debido a sobrescritura.

1 de octubre de 2025

Se añadieron requisitos de escalamiento cruzado y documentación en las Secciones 3.1.f y 3.1.g: notificar al Gestor de Quejas cuando se amplíe el alcance, registrarlo en el Registro de Quejas e indicar en el memorando si se requiere alguna investigación de conducta o analítica adicional.