

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 y políticas aplicables y de los procedimientos desarrollados según los requisitos regulatorios y (ii) quejas confidenciales y anónimas de los empleados o usuarios de las calificaciones crediticias.
Aplicación:	Todos los empleados de Fitch Ratings, Inc. ("Fitch Ratings")
Fecha:	15 de septiembre del 2020
Versión:	Versión 12
Reemplaza:	Boletín 25: <i>Manejo de Quejas</i> , Versión 11.1

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 y políticas aplicables y de los procedimientos desarrollados según los requisitos regulatorios 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 las leyes aplicables o de cualquiera de las políticas y procedimientos de Fitch Ratings desarrollados para cumplir con las leyes aplicables.

"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 las leyes aplicables o de cualquiera de las políticas y procedimientos de Fitch Ratings desarrollados para cumplir con las leyes aplicables. 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, Grupo de Políticas de Crédito (CPG), Legal y Auditoría Interna, que incluyen, entre otros, informes, conclusiones, observaciones o recomendaciones, (b) las revisiones o informes de solidez del Comité de Evaluación del CPG, (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

“**CPG**” se refiere al Grupo de Políticas de Crédito.

“**Investigador**” hace referencia al miembro del CPG o del departamento de Cumplimiento que investiga la Queja. El Oficial Crediticio 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.

“**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 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 Si el Gerente de Quejas determina que la comunicación no es una Queja, no es necesario realizar ninguna acción adicional. 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.c Si algún miembro del CPG, Cumplimiento, Recursos Humanos o Legal recibe o se entera de una comunicación que podría constituir una Queja fuera del procedimiento descrito en la Sección 3.1.b 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.b anterior.
- 3.1.d El Registro de Quejas notifica automáticamente al Oficial de Crédito por cuestiones analíticas o al Oficial de Cumplimiento por cuestiones de conducta de que la Queja ha sido presentada. El Oficial de Crédito o el Oficial de Cumplimiento, según corresponda, revisan cualquier informe que reciban y verifican (i) que la comunicación cumpla con la definición

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.

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.e 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. 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
- 3.1.f 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.
- 3.1.g Si el Investigador realiza cualquier recomendación como resultado de los hallazgos en la investigación, deberá discutir las recomendaciones con el Oficial de 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 h cuando corresponda.
- 3.1.h 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.i 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.
- 3.1.j 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.k El Investigador debe enviar una copia del memorando de hallazgos y recomendaciones al

⁴ Si una Queja se pudiera clasificar con precisión en una o ambas categorías, el Oficial 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 (BMR) 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.

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.

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 Jefe del Grupo Regional deben analizar con el CPG 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 en la pestaña "Hotline and Reportable Events" (Línea Directa y Eventos para Informar) 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 y (ii) que el Oficial de 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

⁷ Los informes 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.

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

Fitch 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 casos. Fitch Ratings se esforzará por resolver la Queja y proporcionar una respuesta por escrito al reclamante dentro de los 60 días siguientes a la recepción inicial de la Queja. Sin embargo, la resolución de una Queja determinada se puede extender más allá de los 60 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 no. 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, CPG, Cumplimiento, Recursos Humanos o Legal) como se establece a continuación.

4.1 Cobertura de Quejas Analíticas

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

4.3 Legal

CPG 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.⁸

4.4 Recursos Humanos

CPG, 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 CPG o Cumplimiento serán responsables de manejar la Queja en virtud de esta

⁸ 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. 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 CPG, 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 Política de la misma manera que cualquier otra Queja.

5 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN E INFORMES

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 CPG preparará un informe que resuma las Quejas manejadas en virtud de esta Política y sus resoluciones, y el director de Riesgos deberá presentar el informe 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 Cambios

15 de septiembre del 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.**