

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENÚNCIAS

Política permanente establecida por el Equipo Legal/Compliance de FacilitaPay para el manejo y regulación del canal de denuncias.

PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

En vista de la implementación de los principios base de la cultura de FacilitaPay ("nosotros"), que son: ética, integridad, transparencia, solidaridad, dignidad humana, dignidad del trabajo, respeto a la diversidad, minorías, propiedad intelectual, imagen, contribución a la sociedad y a la comunidad en el desarrollo económico y social, FacilitaPay ha creado esta política para establecer pautas para la recepción, investigación y tratamiento de quejas recibidas a través de los canales de denuncia.

Esta Política se aplica a todos los empleados, proveedores de servicios, proveedores y terceros de FacilitaPay que tengan algún tipo de relación con FacilitaPay.

Todos los empleados de FacilitaPay tienen el deber de informar inmediatamente al área de cumplimiento a través del canal de denuncia cualquier violación o sospecha de violación del Código de Conducta Ética, o la Política Anticorrupción de FacilitaPay.

DEFINICIONES

En esta política, se considera:

Denuncia: La entrega, de parte de miembros de FacilitaPay, de información respecto de prácticas ilegales, inmorales o ilegítimas bajo el control de sus empleadores, a FacilitaPay.

Denunciado: Cualquier persona, natural o jurídica, ya sea empleado de FacilitaPay o tercero, respecto de la cual se realiza una denuncia.

CANAL DE DENUNCIAS

El canal de denuncias recibe informes de todas y cada una de las conductas que violen el Código de Conducta, las políticas internas, así como las leyes y obligaciones legales



aplicables a FacilitaPay. La comunicación podrá realizarse de forma gratuita, de forma identificada o anónima.

FacilitaPay se compromete a mantener el canal de denuncia efectivo en todo momento, así como a garantizar que todas las quejas, reclamos y posibles conflictos sean manejados adecuadamente.

Cualquier persona que, en caso de duda si ha habido una violación de alguna de nuestras políticas, relacionada con la incidencia o no de alguna prohibición de conducta, o incluso si desea realizar una denuncia puede ponerse en contacto con el equipo de Compliance a través de los siguientes canales:

Correo electrónico de contacto: legal@facilitapay.com

Formulario en nuestro sitio web:

<https://forms.gle/q7XyEBWU8SwhLJ9J9>

Las quejas o reclamos deben basarse en hechos, no en suposiciones. También se requiere que el caso tenga algunos requisitos, cómo, por ejemplo, fecha aproximada, argumentos que sustenten la denuncia, para que el equipo de Compliance pueda evaluar la naturaleza, el alcance y la urgencia del caso, así como llevar a cabo la investigación adecuadamente.

Las instrucciones en el formulario indican la posibilidad de hacer el informe de forma completamente anónima, incluyendo la dirección a los procedimientos que describen cómo enviar archivos relacionados con la evidencia de la queja también de forma anónima (a través del proveedor de correo electrónico desechable).

RECEPCIÓN E INVESTIGACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

FacilitaPay se compromete a la investigación, informe y resolución adecuada de casos denunciados de cualquier naturaleza, especialmente relacionados con corrupción, ilícitos, poco éticos o ilegales.

Todas las quejas serán recibidas por el equipo de Compliance de FacilitaPay, el área responsable de investigar los informes enviados por el canal de denuncias, teniendo poderes instructivos y de toma de decisiones con respecto a la ocurrencia de conductas ilegales y / o poco éticas.

Una vez recibida la denuncia, se analiza si el informe involucra o se relaciona a algún miembro del equipo de Compliance. De ser así, este último no recibirá la comunicación sobre la denuncia y no participará en el proceso de investigación.

Luego se evalúa si la denuncia está relacionada con el alcance del canal de denuncias. La conducta que no se refiera, o sea irrelevante para las políticas, el código de conducta y las obligaciones legales de FacilitaPay será archivada.

La tercera etapa consiste en un análisis de elementos mínimos para iniciar una investigación o si la denuncia se basa en supuestos. La denuncia debe hacerse en detalle conteniendo, por ejemplo, la conducta, el día, lugar, hora, posibles testigos, copias de documentos, fotografías, mensajes y correos electrónicos.

Si el equipo de Compliance no considera la denuncia suficientemente detallada, se solicitará información adicional al denunciante mediante el correo electrónico informado en el formulario y, si transcurridos 15 (quince) días hábiles no obtenemos respuestas que nos permitan realizar una investigación, se presentará la denuncia. La presentación de cualquier queja siempre se hará de manera razonada.

El cuarto y último paso para recibir la queja consiste en preparar un informe que describa la conducta, todas las circunstancias y pruebas de la queja existentes hasta el momento de la denuncia. También deben indicarse las disposiciones violadas por las políticas de FacilitaPay y / o su Código de Conducta, así como las disposiciones legales infringidas.

INVESTIGACIÓN

Después de la recepción y el análisis inicial de las quejas, se realiza una investigación. Este paso también es realizado por el equipo de Compliance de FacilitaPay y tiene como objetivo verificar la veracidad de la queja. En esta etapa, los testigos serán interrogados, si hay alguno indicado en la queja, así como la verificación de los hechos. A lo largo de este proceso, el denunciado conocerá la conducta por la que está siendo investigado, teniendo acceso al informe realizado por el equipo de Compliance sobre el análisis inicial de la denuncia, siendo oportuna la amplia defensa del acusado.

Cabe señalar que en ningún caso se pondrán a disposición del denunciado documentos que permitan la identificación del denunciante.

ANÁLISIS Y SANCIONES

Se documentarán todos los actos realizados por el equipo de Compliance con respecto a las etapas del tratamiento de las quejas. El mismo documento debe contener las investigaciones, las pruebas realizadas y sus resultados, así como el análisis final del equipo de Compliance. Este análisis final incluye la ponderación de la sanción a aplicar, que siempre será proporcional a la conducta denunciada, o la presentación de la denuncia.

Se impondrán al imputado o denunciante de mala fe, en el orden de la gravedad de la conducta, las siguientes penas:

- a) notificación;
- b) advertencia;
- c) suspensión;
- d) Responsabilidad judicial de carácter civil o penal;
- e) Resolución del contrato, con o sin causa.

El área de Cumplimiento siempre remitirá a los directores de FacilitaPay su decisión para su análisis y cumplimiento.

NO REPRESALIAS CONTRA LOS DENUNCIANTES

Cualquier persona que, actuando de buena fe, haya presentado una queja o testificado en una investigación, se le garantizará la confidencialidad y tendrá protección contra la discriminación o las represalias.

Por represalias tenemos que es toda acción u omisión perjudicial o negativa directa o indirectamente recomendada, amenazada o tomada en contra de un empleado por haber efectuado una denuncia o para disuadirlo de hacerlo.

Las personas que sufran cualquier tipo de represalia o tengan dudas al respecto, deberán ponerse en contacto con el área de Compliance, o realizar una denuncia a través del canal de denuncias.



Los casos de denuncias de represalias, ya que también se consideran una violación del Código de Conducta de FacilitaPay, serán analizados, pasando por el mismo proceso que otras denuncias recibidas por el canal de denuncias y sujetas a la aplicación de sanciones de acuerdo con la legislación aplicable y las políticas internas de FacilitaPay.

Este procedimiento de no represalia no se aplica a los denunciantes de mala fe que intencionalmente hicieron informes falsos. En este caso, pueden aplicarse las sanciones previstas en esta política.

RETENCIÓN DE DOCUMENTOS

El área de Compliance mantendrá un registro de todas las quejas, documentando todos los actos/documentos/medidas adoptadas. Estos registros se conservarán durante tres (3) años a partir del cierre de la investigación, a menos que la ley aplicable disponga lo contrario.

ACTUALIZAR

Es posible que, de vez en cuando, hagamos cambios a esta Política. Cada vez que se modifique esta Política de privacidad, estos cambios serán válidos, efectivos y vinculantes después de que la nueva versión se divulgue en el sitio web de FacilitaPay.

Última actualización: 4 de mayo de 2023.