
S&P Global Ratings

Política: Quejas
Fecha: 1 de mayo de 2017

Declaración de la Política

“Queja”, para los propósitos de esta política, comprende:

1. Cualquier comunicación por escrito recibida de personas que estén o no relacionadas con la NRSRO¹, que manifieste insatisfacción con el desempeño de un Analista al iniciar, determinar, mantener, monitorear, cambiar o retirar una Calificación Crediticia, o
2. Cualquier comunicación que exprese insatisfacción con Calificaciones Crediticias, modelos, metodologías y observancia de las leyes de títulos valores, y políticas y procedimientos adoptados al respecto.

En cualquier caso, una queja debe ser específica respecto de la conducta indicada, la cual debe caracterizarse como intencional o negligente, pero no incluye intercambios de opinión que tienen lugar en el curso normal de las actividades concernientes a las Calificaciones Crediticias, Criterios, metodologías o sobre su oportunidad, respecto a las cuales pueden expresarse opiniones diferentes.

Para las Calificaciones Crediticias sujetas a la jurisdicción japonesa, la definición de Queja también incluye cualquier expresión de insatisfacción sobre todas las operaciones de S&P Global Ratings Japan Inc. y S&P Global SF Japan Inc., incluyendo las Actividades de Calificación Crediticia, independientemente de que sea escrita o verbal, y excluye los intercambios de opinión que tienen lugar en el curso normal de las actividades, respecto a las cuales pueden expresarse opiniones diferentes.

Una comunicación no incluye la información subida en medios sociales (*social media*) electrónicos tales como blogs, mini-blogs o salas de conversación (*chat rooms*).

El Código de Conducta de S&P Global Ratings expresa que la misión de S&P Global Ratings es proveer al mercado información analítica de alta calidad, objetiva, independiente y rigurosa. Con el fin de lograr tal propósito, S&P Global Ratings alienta la Comunicación abierta tanto internamente como con el mercado, respecto del desempeño de sus Analistas y Actividades de Calificación Crediticia. Además, en ciertas jurisdicciones donde opera S&P Global Ratings, las Normativas Regulatorias disponen sobre el modo en que las Quejas deben recibirse, manejarse y archivarse. S&P Global Ratings ofrece un mecanismo para que sus Empleados o los usuarios de Calificaciones Crediticias presenten quejas confidenciales y anónimas a través de una línea especial, *Ratings Hotline*. S&P Global Ratings prohíbe que se tomen represalias en contra de un Empleado que presente una queja. Como se indica en el Código de Ética de S&P Global Inc. un empleado que toma represalias en contra de otro por presentar una queja estará sujeto a una acción disciplinaria que puede llevar a e incluir la terminación del empleo.

¹ *Nationally Recognized Statistical Rating Organizations* (Nota del redactor: categoría de las calificadoras con reconocimiento ante la U.S. Securities and Exchange Commission).

Por ello, S&P Global Ratings trabajará para brindar una rápida y adecuada solución a las Quejas. Cuando sea necesario y así se requiera, S&P Global Ratings dará seguimiento a las Quejas y conservará el registro de las mismas de acuerdo con la Política de Documentación.

Nada de lo establecido aquí o en nuestras políticas prohíbe o restringe a un Empleado de iniciar comunicaciones directamente con, o responder a consultas de, o entregar información a, cualquier organización autoregulatoria o a cualquier otra autoridad regulatoria estatal o federal que actúe en su carácter regulatorio, incluyendo la Comisión de Valores de Estados Unidos (*Securities and Exchange Commission*) y la *Financial Industry Regulatory Authority* (FINRA [Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera]). Todas las disposiciones de esta Política y de nuestras otras Políticas deben interpretarse de manera consistente con lo indicado en la oración anterior.