
S&P Global Ratings

Política: Quejas

Fecha: 1 de enero de 2020

Declaración de la Política

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*.

Una “Queja” es cualquier comunicación recibida por S&P Global Ratings que contiene manifestaciones específicas, independientemente de que la conducta sea intencional o negligente, respecto de uno o más de los siguientes puntos:

1. Que exprese insatisfacción con el desempeño de un Analista al iniciar, determinar, mantener, monitorear, cambiar o retirar una Calificación Crediticia.
2. Que exprese insatisfacción con Calificaciones Crediticias, Modelos o Metodologías.
3. Que manifieste una violación, por parte de S&P Global Ratings y/o sus Empleados sobre la observancia de las leyes de títulos valores, regulaciones, o políticas y procedimientos adoptados por S&P Global Ratings.

Para fines de esta política, una Queja puede estar contenida dentro de otra Comunicación, pero bajo esta política, una Comunicación realizada a través de un mensaje subido a una plataforma de redes sociales (por ejemplo, Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.), o para el público en general (por ejemplo, artículos noticiosos, blogs, etc.), no se tratará como una Queja.

Los siguientes tipos de Comunicaciones están fuera del alcance de la definición de Queja descrita antes:

- a. Expresiones de insatisfacción con el desempeño de un Analista respecto de su comportamiento, capacidad de respuesta, compromiso u otros aspectos de la interacción personal que no se relacionan con los factores identificados en los puntos 1, 2 o 3 indicados antes.
- b. Expresiones generales de desacuerdo con Calificaciones Crediticias, Modelos o Metodologías relacionados con el resultado de una Calificación Crediticia.
- c. Expresiones de insatisfacción con el desempeño de un Analista relacionado con Servicios Complementarios u Otros Servicios de S&P Global Ratings.
- d. Comentarios específicamente solicitados sobre Metodologías en conexión con las Solicitudes de Comentarios (RFC, por sus siglas en inglés para *Requests for Comment*) o derivadas de otro contacto

- con el mercado. Sin embargo, los comentarios recibidos que se relacionan con una Calificación Crediticia específica, con la aplicación de Modelos o Metodologías para una Calificación Crediticia específica, o que cumplen con los requerimientos indicados en los puntos 1 a 3, constituirían una Queja.
- e. Dependiendo de los hechos y circunstancias, las Comunicaciones relacionadas con la identificación de errores menores, tipográficos, gramáticos u otros similares en un comunicado de prensa, reporte u otra publicación.

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 & Retención.

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.

Nada de lo establecido aquí 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.