



## 03.05 Política de denuncia

---

<b>Responsable de la política:</b>	Russell, Carrie
<b>Contacto:</b>	<a href="mailto:fisethicsoffice@fisglobal.com">fisethicsoffice@fisglobal.com</a>
<b>Dominio:</b>	Legal Corporativo
<b>Alcance:</b>	Toda la empresa
<b>Fecha de publicación:</b>	17 de noviembre de 2023
<b>Fecha de entrada en vigencia:</b>	17 de noviembre de 2023
<b>Fecha de revisión obligatoria:</b>	17 de noviembre de 2024
<b>Provisión para las excepciones:</b>	Las excepciones requieren la aprobación del Comité de Excepciones de la Política, a menos que se delegue lo contrario en la política.

---

<b>03.05 Política de denuncia</b> .....	<b>3</b>
03.05.01 Definiciones .....	4
03.05.02 Cómo presentar una denuncia .....	5
03.05.03 Confidencialidad y anonimato .....	5
03.05.04 Investigación y resultado .....	6
03.05.05 Protección y apoyo para informantes .....	6
03.05.06 Divulgaciones externas.....	7
03.05.07 Privacidad de datos .....	7
03.05.08 Retención de registros.....	7
01.02.04.11 Apéndice Informes externos.....	7
<i>03.05.09.01 Parte A: Violaciones de la ley europea que pueden informarse externamente</i> .....	7
<i>03.05.09.01 Parte B: Agencias miembro-estados de la UE a quienes se pueden informar las inquietudes de los denunciantes</i> .....	8

Las palabras clave “**DEBE**”, “**NO DEBE**”, “**DEBERÁ**”, “**NO DEBERÁ**”, “**DEBERÍA**”, “**NO DEBERÍA**”, “**RECOMENDADO**”, “**PODRÍA**” y “**OPCIONAL**” en este documento deben interpretarse como se describe en [Práctica recomendada](#)  
Actual: palabras clave.

## 03.05 Política de denuncia

### Objetivo

Nuestra política pretende:

- **Aleantar** la denuncia de sospechas de irregularidades lo antes posible, sabiendo que las inquietudes se tomarán en serio y se investigarán de manera oportuna, y que se respetará la confidencialidad.
- **Proporcionar** orientación sobre cómo plantear esas inquietudes.
- **Asegurar** a los informantes que las inquietudes genuinas pueden plantearse de buena fe sin temor a represalias, incluso si dichas inquietudes resultan ser una confusión.
- **Prevenir/detectar daños** a FIS y prevenir pérdidas financieras y sanciones regulatorias.
- **Demostrar un compromiso** con los valores de FIS, el Código de conducta y ética de negocio (el “Código”), las políticas, las leyes y las reglamentaciones.

### Alcance

Esta política se aplica a todas las entidades legales y afiliadas de FIS (la “Compañía”). Identifica cómo los colegas (“empleados”), la mano de obra por contrato, los consultores y demás personas que actúan en nombre de FIS pueden informar sobre riesgos e inquietudes.

También establece cómo los clientes, consumidores, proveedores, socios comerciales y otros terceros pueden informar irregularidades o actos ilícitos relacionados con FIS o sus colegas.

Los **tipos de comportamiento que deben informarse** incluyen, entre otros:

- Actividad criminal;
- Incumplimiento de cualquier obligación legal o profesional, o de los requisitos regulatorios;
- Errores judiciales;
- Peligro para la salud y la seguridad;
- Daño al medio ambiente;
- Soborno y corrupción;
- Facilitar la evasión de impuestos.
- Fraude financiero;
- Incumplimiento de nuestro Código u otras políticas de la compañía;
- Conducta que probablemente dañe la reputación o el bienestar financiero de la Compañía;
- Divulgación no autorizada de información confidencial;
- Negligencia; y
- El ocultamiento deliberado de cualquiera de los asuntos antes mencionados.

Esta política no se aplica a quejas **personales** relacionadas con el trabajo, como decisiones relacionadas con los términos y condiciones de empleo, suspensión, despido o evaluaciones de desempeño. Si una queja se relaciona con las circunstancias personales de un colega y no implica un comportamiento identificado anteriormente, los colegas deben comunicarse con **el Centro de Ayuda de The People Office** para [plantear una inquietud, una queja o un reclamo](#).

Si una queja se relaciona con las circunstancias personales propias de un colega, pero también tiene inquietudes mayores con respecto a uno de los comportamientos establecidos anteriormente (*es decir*, una violación del Código u otras políticas de la compañía), se alienta a los colegas a interactuar con su gerencia, [The People Office](#) o la **Oficina de Ética** para determinar qué ruta es la más adecuada.

Para clientes, consumidores, proveedores, socios comerciales y otros terceros, la Política de denuncia no se aplicaría a la insatisfacción comercial que surja de un contrato, a menos que también involucre un comportamiento identificado anteriormente.

Todos los colegas son responsables del éxito de esta política. Se invita a los colegas a comentar sobre esta política y sugerir formas en las que podría mejorarse. Los comentarios, sugerencias y consultas deben dirigirse a la **Oficina de Ética** a [fisethicsoffice@fisglobal.com](mailto:fisethicsoffice@fisglobal.com).

**NOTA:** Esta política no forma parte de ningún contrato de empleo u otro contrato para prestar servicios y puede modificarse en cualquier momento.

### Declaración

**FIS se compromete a:**

- Realizar negocios con honestidad y con integridad y altos estándares de acuerdo con nuestro Código.
- Mantener una cultura de sinceridad y responsabilidad.
- Fortalecer una cultura de transparencia y confianza.
- Proteger la integridad y reputación de la Empresa.

Sin embargo, las empresas enfrentan el riesgo de que las cosas salgan mal de vez en cuando, o de albergar sin saberlo una conducta ilegal o poco ética. Una cultura de transparencia y confianza con responsabilidad es esencial para evitar que ocurran tales situaciones y para abordarlas cuando ocurran.

Si los colegas tienen inquietudes genuinas relacionadas con sospechas de irregularidades o peligros que afecten cualquiera de las actividades de FIS, deben informarlo en virtud de esta política.

Además, los clientes, consumidores, proveedores, socios comerciales y otros terceros deben plantear sus inquietudes a través de la [Línea de ayuda ética de FIS](#) o comunicarse con la Oficina de Ética de FIS a [fisethicsoffice@fisglobal.com](mailto:fisethicsoffice@fisglobal.com).

### 03.05.01 Definiciones

- **La denuncia anónima** es un proceso mediante el cual las personas pueden presentar una denuncia sin revelar su identidad.
- **El anonimato** es la condición de permanecer anónimo.
- **Buena fe** significa tener fundamentos razonables en el momento en que se realiza un informe, en función de las circunstancias y la información disponible, de que la información en el informe es verdadera.
- **El informante** es cualquier persona que plantee información o informe una inquietud sobre una conducta ilegal o poco ética de buena fe. Todos los denunciantes serán informantes, pero no todas las inquietudes serán inquietudes de denunciantes.

- **Las represalias** en el lugar de trabajo se producen cuando un denunciante es castigado por la Compañía, un gerente, un colega u otro tercero por denunciar una conducta ilegal o poco ética que está protegida legalmente. Las represalias pueden presentarse en muchas formas de trato perjudicial, como reducir el salario de un colega, retener un ascenso, no contratar a un colega que cooperó como testigo o despedir a un colega únicamente por plantear una inquietud.

Las represalias no consisten en esperar que los colegas realicen tareas en la descripción de su puesto, seguir administrando el desempeño después de que se realice un informe o sancionar a un colega por hacer una acusación maliciosa o fraudulenta a sabiendas. Además, denunciar inquietudes no protege a un colega de medidas disciplinarias por cualquier conducta indebida que se descubra en relación con la investigación o de otro modo.

- Un **denunciante** es una persona que plantea inquietudes de denunciantes de “buena fe”.
- **La inquietud del denunciante** puede abarcar actividades ilegales y/o varios tipos de comportamiento o irregularidades, como se indica en más detalle como ejemplos en la sección Alcance de esta política.

**NOTA:** La divulgación de violaciones protegidas por la ley de la Unión Europea se describe con más detalle en el Apéndice de esta política.

### 03.05.02 Cómo presentar una denuncia

Es responsabilidad de todos los colegas cumplir con el Código, las políticas de la Compañía y la ley, y denunciar violaciones o presuntas violaciones de acuerdo con esta Política de denuncia.

Los gerentes tienen un nivel aún mayor de responsabilidad y deben liderar con integridad y reforzar la cultura ética de la Compañía. A menudo son el primer recurso para los colegas que tienen preguntas sobre problemas éticos o posibles violaciones de la política de la Compañía, y las leyes nacionales o internacionales. Es posible que se les responsabilice por no informar una conducta indebida o por tomar medidas para abordar o corregir un problema.

1. Los colegas deben plantear sus inquietudes verbalmente o por escrito a:
  - Su superior inmediato;
  - La Oficina de Personal a través [del Centro de Ayuda de The People Office](#) ;
  - La Oficina de Ética de FIS a [fisethicsoffice@fisglobal.com](mailto:fisethicsoffice@fisglobal.com); o
  - La [Línea de ayuda ética de FIS](#).

Las inquietudes planteadas a la Línea de ayuda ética pueden hacerse de forma anónima cuando lo permitan las leyes locales.

Si se prefiere, se puede organizar una reunión en persona. Se les pide a los colegas que proporcionen la mayor cantidad de detalles posible para ayudar en una investigación exhaustiva de sus inquietudes.

2. Los clientes, consumidores, proveedores, socios comerciales y otros terceros deben plantear sus inquietudes a través de la [Línea de Ayuda Ética de FIS](#) o comunicarse con la Oficina de Ética de FIS a [fisethicsoffice@fisglobal.com](mailto:fisethicsoffice@fisglobal.com).

### 03.05.03 Confidencialidad y anonimato

FIS alienta a los informantes a expresar sus inquietudes abiertamente en virtud de esta política. La Compañía hará todo lo posible por divulgar únicamente la identidad de la persona denunciante y de cualquier persona mencionada en la inquietud denunciada, según sea necesario y proporcional en el contexto de la investigación. Para cualquier Inquietud de denunciantes en virtud de la ley de la UE, la identidad del informante no se divulgará sin su consentimiento expreso.

La Compañía permite denuncias anónimas, según las leyes locales, pero anima a los informantes a divulgar su identidad si se sienten cómodos haciéndolo. Si bien se hará todo lo posible para investigar las denuncias anónimas, estas pueden limitar la capacidad de investigar el asunto en su totalidad. Puede resultar difícil o incluso imposible llevar a cabo una investigación adecuada si la Compañía no puede obtener más información del informante.

### 03.05.04 Investigación y resultado

Al recibir una inquietud, la Compañía acusará recibo en un plazo de siete (7) días y tendrá como objetivo proporcionar más información al informante en un plazo de 90 días. La Compañía respetará cualquier restricción temporal más estricta que se aplique a una Inquietud de denunciante, como aquellas inquietudes planteadas en virtud de la ley de la UE.

La Compañía asignará todas las inquietudes informadas a un investigador. El investigador se seleccionará en función de la experiencia relevante o los conocimientos especializados en la materia, sin que se detecten conflictos de intereses con respecto a la inquietud informada. Después de la investigación, el investigador puede hacer recomendaciones de cambio que permitan a la Compañía minimizar el riesgo de futuras irregularidades (*es decir*, mejoras en el proceso, oportunidades educativas, posibles riesgos o mejoras en el control).

El informante no debe llevar a cabo su propia investigación, pero es posible que se le pida que ayude con una investigación. Se espera que los informantes cooperen con la investigación y no interfieran con ella, ofrezcan información falsa ni alteren o destruyan registros. Todos los colegas están obligados a cooperar con las investigaciones y proporcionar información completa, precisa y veraz cuando se les solicite hacerlo.

La Compañía intentará mantener informados a los informantes sobre el progreso de la investigación y su probable tiempo hasta la finalización. Sin embargo, a veces la necesidad de confidencialidad puede impedir que se faciliten detalles específicos de la investigación, un resultado o cualquier medida disciplinaria tomada como consecuencia de la misma. Los colegas deben tratar cualquier información sobre la investigación como confidencial.

Si la conclusión es que un informante ha realizado acusaciones maliciosas, el denunciante estará sujeto a medidas disciplinarias que pueden incluir hasta el despido, según la ley local.

### 03.05.05 Protección y apoyo para informantes

Es comprensible que los informantes a veces estén preocupados por posibles repercusiones, como las represalias. FIS busca fomentar la apertura y apoyar a los colegas que planteen inquietudes de buena fe en virtud de esta política, incluso si resultan equivocados.

FIS alienta a sus colegas y a otras personas a “Hablar” sobre cualquier sospecha de acto ilícito y no tolerará las represalias contra ninguna persona que, de buena fe, denuncie cualquier acto ilícito, una violación del Código, una política de FIS o la ley, o que coopere con una investigación, independientemente de si dicha denuncia está protegida por la ley.

Las leyes de denuncia de irregularidades aplicables a nivel mundial proporcionan protección legal contra represalias para los denunciantes que plantean inquietudes de buena fe. Los facilitadores que asisten en la presentación de informes o divulgación de información, personas físicas y entidades legales sin fines de lucro (sindicatos y asociaciones) y aquellos que están relacionados con el Denunciante y entidades legales controladas por un Denunciante, o que lo rodean, también pueden estar protegidos por las leyes de Denunciantes aplicables.

Si un informante cree que ha experimentado una forma de represalia, debe informar a **The People Office** o a la **Oficina de Ética** a [fisethicsoffice@fisglobal.com](mailto:fisethicsoffice@fisglobal.com) de inmediato. Además, los clientes, consumidores, proveedores, socios comerciales y otros terceros deben plantear sus inquietudes sobre represalias a la **Oficina de Ética de FIS** a [fisethicsoffice@fisglobal.com](mailto:fisethicsoffice@fisglobal.com).

La Compañía tiene una política de tolerancia cero en cuanto a las represalias. Los colegas no deben amenazar ni tomar represalias contra los informantes de ninguna manera. Cualquier persona involucrada en dicha conducta estará sujeta a medidas disciplinarias que pueden incluir hasta el despido, según la ley local.

### 03.05.06 Divulgaciones externas

El objetivo de esta política es proporcionar orientación sobre el mecanismo interno para informar actos indebidos en el lugar de trabajo. Se recomienda encarecidamente a los colegas que informen cualquier inquietud internamente para que FIS pueda investigar y resolver cualquier problema.

En algunas circunstancias, puede ser apropiado informar inquietudes a un organismo externo, como un regulador. Los colegas están protegidos por la ley contra represalias cuando denuncian ciertas violaciones a una parte externa. El Apéndice de esta política establece algunas de las Inquietudes de denunciantes que pueden informarse externamente en virtud de la ley de la UE, junto con las autoridades competentes en los estados miembros de la UE a los que pueden realizarse dichas denuncias. Los colegas fuera de Europa también pueden informar externamente en algunas circunstancias.

Los Colegas no están obligados a notificar a la compañía que han realizado tales informes o divulgaciones u obtener autorización de la Compañía antes de realizar tales informes o divulgaciones.

### 03.05.07 Privacidad de datos

FIS se compromete a proteger la privacidad de las personas involucradas en el proceso de denuncia. La Compañía está sujeta a diversas leyes de privacidad y protección de datos en las jurisdicciones en las que opera. FIS ha establecido políticas de la Compañía para proteger y asegurar los datos personales, incluida en particular la Política de Privacidad de FIS. Cualquier dato personal obtenido junto con esta política se utilizará por los motivos descritos en esta política o según lo permitan las leyes de protección de datos. Para obtener más información, revisa el Centro de Privacidad de FIS. Si tienes preguntas, comunícate con la Oficina de Privacidad de FIS a [PrivacyOffice@fisglobal.com](mailto:PrivacyOffice@fisglobal.com).

### 03.05.08 Retención de registros

Las denuncias de violaciones o presuntas violaciones se mantendrán confidenciales en la medida de lo posible, incluso para la retención de registros, de acuerdo con la necesidad de llevar a cabo una investigación adecuada. Crear y mantener datos precisos y completos es esencial para nuestra capacidad de cubrir nuestras necesidades comerciales, así como los requisitos legales y reglamentarios.

La Compañía ha adoptado una Política de Gestión de Registros y un Programa de Retención de Registros para establecer pautas uniformes con respecto a la retención y destrucción de información y registros de conformidad con las leyes aplicables que incluye las investigaciones. Si tienes más preguntas generales sobre nuestra Política de gestión de registros, comunícate con la Oficina de Privacidad de FIS a [PrivacyOffice@fisglobal.com](mailto:PrivacyOffice@fisglobal.com). Si tienes alguna inquietud específica, comunícate con la Oficina de Ética de FIS a [fishethicsoffice@fisglobal.com](mailto:fishethicsoffice@fisglobal.com)

## 01.02.04.11 Apéndice Informes externos

### 03.05.09.01 Parte A: Violaciones de la ley europea que pueden informarse externamente

Violaciones en las áreas de:

- Adquisición pública
- Servicios financieros, prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

- Impuesto corporativo
- Seguridad del producto y transporte
- Seguridad ambiental y nuclear
- Seguridad alimentaria y de alimentos, salud y bienestar animal y salud pública
- Protección al consumidor
- Protección de la privacidad, protección de datos y seguridad de la red y los sistemas de información
- Violaciones que afectan los intereses financieros de la UE; y violaciones relacionadas con los mercados internos (incluidas las violaciones de las normas de competencia y ayuda estatal de la UE).

**Las inquietudes específicas de los denunciantes que pueden informarse externamente varían según el estado miembro.**

### 03.05.09.01 Parte B: Agencias miembro-estados de la UE a quienes se pueden informar las inquietudes de los denunciantes

**NOTA:** La siguiente información debe proporcionarse en virtud de la ley de la UE. Los colegas fuera de Europa también pueden informar externamente en algunas circunstancias.

Cada estado miembro de la UE ha designado autoridades competentes a las que se pueden presentar Preocupaciones de denunciantes de la siguiente manera:

#### **Austria**

- Oficina Federal para la Prevención y Combate de la Corrupción
- Autoridad de Supervisión del Auditor
- Autoridad de Informes Financieros
- Autoridad Federal de Competencia
- Autoridad del Mercado Financiero
- Oficina de Informes de Lavado de Dinero
- Cámaras Notariales
- Asociaciones de Abogados
- Cámara de Asesores Fiscales y Contadores Públicos Certificados

#### **Bélgica**

- La autoridad competente variará según el campo en el que se cometa la violación. El gobierno belga designará a la autoridad competente para cada sector. Cuando el gobierno no lo haya hecho, el Defensor Federal será la Autoridad Competente

#### **República Checa**

- Ministerio de Justicia, con la Inspectoría de Trabajo que retiene la responsabilidad de multar a los empleadores por violaciones de la ley

#### **Dinamarca**

- Autoridad danesa de protección de datos



### Francia

- Defensor de los derechos (defenseur des droits) más otros para sectores específicos

### Alemania

- Oficina Federal de Justicia más autoridades competentes para supervisar el sector financiero regulado

### Irlanda

- La Oficina del Comisionado de Divulgaciones Protegidas (OPDC)

### Italia

- Autoridad Nacional Anticorrupción

### Luxemburgo

- La Autoridad de Servicios Financieros de Luxemburgo - CSSF
- La Comisión de Seguros de Luxemburgo - CAA
- La Autoridad de competencia de Luxemburgo
- La Autoridad de Derechos de Registro, Patrimonios e IVA de Luxemburgo - AED
- La Inspectoría de Trabajo y Minas de Luxemburgo - ITM
- La Comisión de Protección de Datos de Luxemburgo - CNPD
- El Centro de Igualdad de Oportunidades de Luxemburgo - CET
- El Mediador, como parte de su misión de llevar a cabo verificaciones externas en lugares donde las personas se ven privadas de su libertad
- La Defensoría para niños y jóvenes
- Instituto Regulador de Luxemburgo - ILR
- Regulador Independiente de Luxemburgo para Servicios de Medios Audiovisuales - ALIA
- Asociación de Abogados de Luxemburgo y Diekirch
- Cámara de Notarios de Luxemburgo
- Junta Médica de Luxemburgo
- Administración Natural y Forestal - ANF
- Administración de la Gestión del agua - AGE
- Administración de Navegación Aérea - ANA
- Servicio Nacional de Defensoría del Consumidor
- Orden de arquitectos e ingenieros consultores - OAI
- Asociación de Contadores Públicos de Luxemburgo - OEC
- Instituto de Auditores de Luxemburgo - IRE
- Administración de Impuestos Directos de Luxemburgo – ACD

### Países Bajos

- Autoridad de Consumidores y Mercados (ACM) de los Países Bajos,
- Autoridad para los Mercados Financieros (AFM) de los Países Bajos,

- Autoridad de Protección de Datos (AP) de los Países Bajos,
- el Banco Central Holandés (De Nederlandsche Bank N.V.),
- la Inspectoría de Salud y Atención Juvenil (IGJ) o
- la Autoridad de Atención Médica Holandesa (NZa).

### Rumania

- Agencia Nacional de Integridad

### Eslovaquia

- Oficina de Protección de Denunciantes

### España

- Autoridad independiente para la protección de informantes (AAI)

### Suecia

- La Autoridad Sueca del Entorno Laboral es la autoridad con supervisión general de más de 30 autoridades competentes.

---

Todos los Colegas, contratistas y terceros correspondientes de FIS deben cumplir con las políticas, procedimientos y normas establecidas. La violación de las políticas, procedimientos o las normas de la Compañía **PODRÍA** dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir la finalización del empleo, según lo permita la ley local. Cualquier sospecha de violación de las Políticas, los procedimientos o los estándares de la Compañía **DEBERÍA** informarse a un gerente de FIS o al Departamento de Ética a [fisethicsoffice@fisglobal.com](mailto:fisethicsoffice@fisglobal.com) de acuerdo con el Código y las Políticas de la Compañía. Las presuntas violaciones del Código también **PODRÍAN** denunciarse a través de la Línea de ayuda ética de FIS utilizando los números de teléfono dentro del Anexo A del Código o a través del sitio web en [www.fnisethics.com](http://www.fnisethics.com). Las inquietudes planteadas a la Línea de ayuda ética pueden hacerse de forma anónima cuando lo permitan las leyes locales. FIS no tolera ningún tipo de represalia contra ninguna persona que, de buena fe, denuncie una presunta violación del Código, las Políticas de la Compañía o la ley o que coopere con una investigación. Los Colegas también tienen la opción de plantear inquietudes sobre las relaciones con los empleados a través del [Centro de Ayuda de TPO \(Plantear una inquietud, queja o reclamo - Centro de servicio al empleado \(service-now.com\)\)](#). Las inquietudes relacionadas con la seguridad de la información pueden informarse usando **Service Now (SNOW): Catálogo de servicios de tecnología > Servicios de seguridad > Formulario de informe de incidentes de seguridad de FIS**. En el caso de incidentes de seguridad de la información urgentes o graves, llama al +1.414.357.FSIRT (3747) (Estados Unidos e internacional). Además, los incidentes de privacidad pueden informarse a través de FIS & me Servicios en el lugar de trabajo > Centro de recursos de RISC > Denunciar un incidente de privacidad.