

**POLÍTICA DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE DENUNCIAS**

## I. PROPÓSITO

GRUPO LIBERTAD sanciona esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias con el propósito de disponer principios, lineamientos y procedimientos conducentes al establecimiento y funcionamiento adecuado de un sistema de denuncias, que facilite su realización y recepción, así como un procesamiento, resolución y reporte apropiados de dichas denuncias.

La presente Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias está formulada sobre la base de los lineamientos que surgen del Código de Conducta, de la Política Anticorrupción y de la Política de Conflicto de Interés, de las leyes, normas y procedimientos que resultan aplicables a GRUPO LIBERTAD y, en lo que pudiere corresponder, a las normas que resultan aplicables a sus accionistas en el extranjero.

## II. DEFINICIONES

Si bien esta Política no pretende enumerar todas las posibles conductas inapropiadas que pueden ser objeto de denuncias, a efectos de facilitar la comprensión con ejemplos, sí se incluye a continuación un listado de las tipologías más comunes:

- Soborno Privado
- Soborno Público
- Colusión
- Tráfico de Influencias
- Hurto
- Extorsión
- Estafa
- Malversación de activos
- Manipulación dolosa de estados financieros
- Abuso de confianza
- Falsedad de documento
- Uso indebido de información privilegiada o confidencial
- Conflicto de intereses
- Lavado de activos y financiación del terrorismo
- Abuso tecnológico
- Transacciones con partes relacionadas que no estén en condiciones de mercado

- Acoso Laboral
- Hechos contra el buen trato de los empleados
- Contaminación ambiental
- Incumplimiento de Controles Internos

### **III. ALCANCE**

La presente Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias se aplica a todos los empleados y directores de GRUPO LIBERTAD (en adelante, los “Colaboradores”), con independencia de su nivel jerárquico y de su ubicación geográfica o funcional y, con el alcance que corresponda y en lo que resulte pertinente, a otros terceros con los que GRUPO LIBERTAD pueda vincularse, incluyendo proveedores, contratistas, representantes comerciales, agentes, prestadores de servicios profesionales, gestores, consultores, agentes aduaneros, martilleros, intermediarios y desarrolladores inmobiliarios y socios de negocios, entre otros (en adelante “Terceros Relacionados”).

En virtud de ello, todos los Colaboradores y Terceros Relacionados deben cumplir con las responsabilidades que les genera, y gozan de los derechos previstos en, esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias.

### **IV. CONTENIDO**

#### **IV.1. Principios Fundamentales**

De acuerdo con los principios y objetivos del Código de Conducta y del Programa “Libertad Transparente”, esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias busca establecer, y asegurar el establecimiento de, un sistema de recepción y tratamiento de denuncias que posibilite una realización de denuncias fácil, simple y segura, y que procure un procesamiento, resolución y reporte de esas denuncias honesto, justo, transparente y eficaz, incluyendo las garantías de protección de los denunciantes, de confidencialidad y del derecho de defensa de los denunciados.

Asimismo, esos sistemas y procedimientos de recepción y tratamiento, investigación, resolución y reporte de las denuncias buscan actuar sobre las conductas impropias o de fraude que puedan verificarse en el ámbito de las actividades de GRUPO LIBERTAD, sancionándolas mediante procesos administrativos o de

judicialización, aplicando medidas de recuperación y, en términos generales, desalentándolas, minimizando el riesgo de su ocurrencia.

#### **IV.2. Establecimiento del Sistema de Recepción de Denuncias**

Con el fin de cumplimentar el objetivo de posibilitar una realización fácil, simple y segura de denuncias, se establecerá un sistema que contemple una pluralidad de mecanismos y canales para su realización y recepción.

Entre estos mecanismos y canales se incluirán: (i) correo electrónico, (ii) línea telefónica, (iii) Plataforma/web de Registro de Denuncias, y (iv) “Denuncias Personalizadas” (las recibidas directamente por los Colaboradores de parte de otra persona, interna o externa, en cuyo caso dichos Colaboradores que reciban esas denuncias deberán ingresar la información en la antes mencionada Plataforma de Registro de Denuncias).

GRUPO LIBERTAD podrá optar por la contratación de una empresa especializada para el establecimiento de uno o diversos canales de recepción de denuncias, incluyendo su tratamiento primario. En tal caso, las modalidades descritas anteriormente se adaptarán a la prestación de servicios acordadas con la respectiva empresa especializada.

#### **IV.3. Recepción de denuncias**

El sistema de denuncias estará organizado de modo tal que, cada vez que se formule una denuncia, por cualquiera de los mecanismos y canales predispuestos a tal fin:

- El Oficial de Cumplimiento reciba un correo informando la recepción de la denuncia.
- El denunciante reciba número de identificación de la denuncia y en su caso, una clave de acceso, por medio de los cuales podrá hacer el seguimiento de la denuncia y recibir consultas y reportes.
- El denunciante pueda agregar información voluntariamente con posterioridad a la radicación inicial de la denuncia.
- La información recopilada a través de estos mecanismos o canales sea tratada de forma confidencial.

#### **IV.3. Tratamiento de denuncias**

##### **IV.3.1. Clasificación y evaluación.**

1. Dentro de un período de 72 horas de recibida, se clasificará la denuncia en una de las tipologías definidas en el apartado II de la presente, y se realizará una evaluación inicial de la misma. Esa clasificación, así como la evaluación inicial, serán realizadas por el Oficial de Cumplimiento y/o por cualquier otra persona predispuesta para ello por el Oficial de Cumplimiento.
2. Esa clasificación y la evaluación inicial deberán incluir una calificación del estado y una evaluación de la criticidad de la denuncia. Esa calificación y evaluación podrán ser reajustados y/o recategorizados durante el curso de la investigación, según corresponda y de acuerdo con lo aquí establecido.
3. En esta etapa de clasificación y evaluación inicial de la denuncia se deberá determinar, de modo general, cuál es el hecho específico que requiere ser investigado, y realizar, cuanto menos, una valoración inicial de los siguientes aspectos: ¿Qué ocurrió? ¿Quiénes participaron o estuvieron o están involucrado en el evento? ¿Durante qué periodo de tiempo ocurrió? ¿Cómo ocurrió? ¿Dónde ocurrió? ¿Cuáles son las consecuencias inmediatas del evento?
4. Adicionalmente, se constatará la existencia de evidencia y/o testigos en relación con los hechos denunciados y se ponderará la confiabilidad, veracidad, razonabilidad y suficiencia de la información recibida en la denuncia.
5. Finalmente, se determinará el posible impacto económico, legal y reputacional que los hechos denunciados puedan llegar a causar.

#### **IV.3.2. Tratamiento inicial**

1. El sistema de denuncias estará organizado de modo tal que, cada vez que se reciba la notificación de una denuncia, por cualquiera de los mecanismos y canales predispuestos a tal fin, inmediatamente se cursará un aviso de la recepción de esa notificación al Oficial de Cumplimiento (y/o cualquier otra persona predispuesta a tal fin por el Oficial de Cumplimiento). Ese aviso se cursará por correo electrónico con un link de acceso a la plataforma respectiva, cuando la denuncia hubiera sido realizada por una de esas plataformas. Esos avisos podrán generarse de modo automático, cuando las denuncias se canalicen a través de las plataformas automatizadas (mail, reporte on-line, reporte telefónico) o deberán ser preparados de forma inmediata por los Colaboradores que las reciban (por ejemplo, si el denunciante opta por efectuar su denuncia de forma verbal a un superior jerárquico o a su persona de contacto dentro de GRUPO LIBERTAD (como podría ser en el caso de denunciantes que sean Terceros relacionados).
2. Cursados los avisos mencionados en iv.3.2.1 precedente, el Oficial de Cumplimiento (y/o cualquier otra persona predispuesta a tal fin por el Oficial de Cumplimiento) será el responsable primario del tratamiento de la denuncia y quedará como el interlocutor válido que tendrá el denunciante,

quedando en contacto con él para solicitar más datos que aporten a la investigación, cuando sea necesario, y para comunicarle el reporte de los avances y resultados que se logren.

3. Cualquier intercambio entre el denunciante y el Oficial de Cumplimiento (y/o cualquier otra persona predispuesta a tal fin por el Oficial de Cumplimiento) deberá ser cursado por escrito, por el correo electrónico como primera opción, a fin de dejar constancia de tales comunicaciones. Si el intercambio se cursara por una de las partes mediante alguna de las plataformas, se deberá hacer lo posible para predisponer que se envíe a la otra parte una notificación por mail.
4. El Oficial de Cumplimiento (y/o cualquier otra persona predispuesta a tal fin por el Oficial de Cumplimiento) realizará la clasificación y evaluación de la denuncia establecida en IV.3.1 precedente (o revisará y validará la clasificación y evaluación realizadas por la o las personas predispuestas para ello) y, según la materia de los hechos objeto de la denuncia, la derivará para su tratamiento por el área que corresponda (por ejemplo, al área de Recursos Humanos en los casos sobre malos tratos, abuso, discriminación o cualquier otra que por afinidad en la materia deba ser tratada por esa gerencia)
5. En todos los casos, el Oficial de Cumplimiento mantendrá su responsabilidad y facultades sobre el seguimiento periódico de los casos derivados a otras áreas.

#### **IV.3.3. Investigación y resolución**

1. Una vez recibida la denuncia por el área que corresponda, su responsable designará un Colaborador a su cargo para que actúe como auditor forense para realizar la investigación. El Oficial de Cumplimiento podrá designar en forma permanente determinados Colaboradores de cada área para que actúen como auditores forenses en las denuncias que se asignen a esas áreas. El Colaborador que fuera designado como auditor forense mantendrá informado al responsable de su área y al Oficial de Cumplimiento (y/o a cualquier otra persona predispuesta a tal fin por el Oficial de Cumplimiento) sobre la marcha de la investigación.
2. El proceso de investigación de las denuncias podrá incluir entrevistas con Colaboradores, personal de Terceros Relacionados o cualquier otra persona que pudiere aportar información relevante a la investigación o que hubiese tenido intervención en los hechos. Se podrá recopilar, además, información relevante a la investigación por diversos medios, incluyendo, el acceso a la información de GRUPO LIBERTAD y, en los casos que se necesario, accediendo a las casillas de correo de Colaboradores o a sus computadoras asignadas, si fuera el caso. Del mismo modo, podrán llevarse adelante inspecciones puntuales o revisión de grabaciones de seguridad. Si por cualquier motivo la información asociada a la denuncia no permitiera dar curso a la investigación (por inconducente o insuficiente), la denuncia se podrá archivar de forma preventiva, hasta tanto exista nueva información. El Colaborador que actuara como auditor forense debe dar por concluida la investigación

- cuando alcance la íntima convicción de que se ha logrado esclarecer y verificar los hechos denunciados y elaborar un informe completo del caso, detallando todos los aspectos de la investigación realizada.
3. Dicho informe deberá ser presentado por el auditor forense al responsable de su área y al Oficial de Cumplimiento y analizado conjuntamente con éstos. Como resultado de ese análisis conjunto se deberá elaborar un informe final y una recomendación de todas las medidas a adoptarse, tanto respecto de las personas involucradas en la denuncia como de las acciones de remediación a seguir.
  4. A su vez, dicho informe final será derivado a la instancia de decisión de GRUPO LIBERTAD que corresponda por su competencia y autoridad para la adopción de las medidas propuestas (notificación mediante al área de Auditoría Interna y al Oficial de Cumplimiento para su conocimiento). La instancia de decisión deberá analizar y aprobar o rechazar el informe y, en su caso, tomar la decisión sobre las medidas a adoptarse al respecto (sean las propuestas en el informe final u otras).
  5. Las decisiones a adoptarse por la instancia de GRUPO LIBERTAD correspondiente deberán ser informadas al responsable de Auditoría Interna y al Oficial del Cumplimiento para su conocimiento y a fin de que tengan oportunidad de expedirse sobre cualquier aspecto de las mismas. El Oficial de Cumplimiento resolverá si se le informa o no al denunciante de los resultados de la investigación y/o las decisiones adoptadas y, en su caso, determinará el contenido de dicho informe.

#### **IV.3.4. Otras normas aplicables**

1. En todo momento durante el tratamiento de una denuncia el Oficial de Cumplimiento (y/o a cualquier otra persona predispuesta a tal fin por el Oficial de Cumplimiento) deberá mantener una calificación del estado y una evaluación de la criticidad de la denuncia. El Oficial de Cumplimiento podrá modificar la calificación del estado y/o la evaluación de la criticidad de una denuncia en cualquier momento según lo estime corresponder.
2. El área de Legales podrá ser consultado en cualquier momento de la investigación y resolución de la denuncia. De forma obligatoria, tomará intervención antes de la aplicación de cualquier medida de investigación (especialmente las que impliquen el acceso a la información obrante en los sistemas informáticos y dispositivos electrónicos de GRUPO LIBERTAD) y las de carácter disciplinario (despido, suspensión u otras) a fin de evitar un incumplimiento de la normativa aplicable. Finalmente, también tomará intervención cuando las medidas correctivas o preventivas pudieran requerir asesoría legal previa.
3. En todo momento será obligación de todos los Colaboradores involucrados mantener la confidencialidad de la denuncia, de la identidad del denunciante, de los hechos investigados, de las medidas adoptadas a tal fin y de las conclusiones alcanzadas. A esos efectos, quien divulgue parte o la totalidad de la información relacionada con una denuncia sin autorización, será objeto de sanciones

disciplinarias, de conformidad con las previsiones de esta Política, el Reglamento Interno y el Código de Conducta.

4. Asimismo, en todo momento será obligación de todos los Colaboradores involucrados mantener las garantías de protección del denunciante y de derecho de defensa del o los denunciados, a cuyos efectos deberán atender lo dispuesto en el punto VI “Protección de Denunciantes” de esta Política y en las demás normas y procedimiento de GRUPO LIBERTAD.
5. Todos los informes, comunicaciones, avisos y, en general, todas las actuaciones que deben elaborarse de cada denuncia de acuerdo con lo antes establecido, deberán ser adjuntados a la base de datos interna sobre denuncias recibidas que llevará el Oficial de Cumplimiento. En dicha base se podrá ver, entre otra información, el área que trata la denuncia, el estado, el tiempo desde su recibimiento y la tipología otorgada a la misma. Sólo el personal autorizado tendrá acceso a la información de la denuncia y a los reportes, los que serán considerados en todos los casos como estrictamente confidenciales.
6. El Comité de Ética y Cumplimiento podrá tomar intervención en el marco del tratamiento e investigación de cualquier denuncia en cualquier etapa del proceso, a fin de proponer medidas correctivas o preventivas o recomendar algún curso de acción. Las recomendaciones y propuestas del Comité de Ética y Cumplimiento serán vinculantes.

#### **IV.4. Utilización incorrecta del sistema de denuncias**

En el caso de una posible utilización equivocada de cualquiera de los canales de denuncias se procederá de la siguiente manera:

- En lo que se refiere a reclamos vinculados al estado de infraestructura de los paseos y sucursales, dichos casos serán enviados al área de Facility.
- Los casos sobre quejas del servicio de venta en los establecimientos comerciales de la compañía serán tratadas por Atención al Cliente.
- Los casos sobre reclamos de proveedores serán derivados a Atención a Proveedores. Los casos sobre quejas de locatarios serán direccionados al área de Facility.
- En estos casos, esas áreas no deberán crear informes sobre cómo han resuelto las quejas, salvo en ocasiones excepcionales a petición del Oficial de Cumplimiento.



#### IV.5. Procedimientos sancionatorios

1. Cuando se trate de casos que involucren a Colaboradores, se dará intervención al área de Recursos Humanos, quienes procederán a realizar procesos disciplinarios de conformidad con el Reglamento Interno y de acuerdo a la normativa aplicable.
2. Asimismo, GRUPO LIBERTAD podrá iniciar las acciones legales o denuncias ante las autoridades que estime conducentes.
3. En caso de que el hecho involucrara a personas que no tengan vínculo laboral con GRUPO LIBERTAD, como en el caso de Terceros Relacionados, se procederá a la entrega de toda la documentación al área de Legales, quienes se encargarán de comunicar a los involucrados la existencia del hecho o el inicio de la investigación, pudiendo solicitar, como condición para continuar la relación contractual, la desvinculación de los empleados directamente responsables del hecho o la suspensión o apartamiento temporario, si se trata de eventos aún no verificados. Contrariamente, si el hecho hubiese sido responsabilidad del representante legal del Tercero Relacionado, de su personal jerárquico o se tratara de un evento continuado en el tiempo que hiciese presumir la omisión dolosa, tolerancia o actuación negligente del Tercero Relacionado involucrado, se procederá a la terminación del contrato. Así mismo, si es del caso, GRUPO LIBERTAD podrá efectuar una denuncia formal de los hechos ante las autoridades competentes, aportando para cada caso el material probatorio recopilado en la etapa de investigación e iniciar las acciones legales pertinentes.
4. En ambos casos se dejará constancia documental de toda la investigación en el archivo correspondiente.

#### IV.5. Protección de denunciantes y derechos de los denunciados

De conformidad con las previsiones del Código de Conducta, los denunciantes de buena fe, gozarán de adecuada protección, en un marco de respeto y confidencialidad, mientras se sustancian los procedimientos de indagación, tanto internos como judiciales.

Ni el Oficial de Cumplimiento, ni ninguna persona designada por el Oficial de Cumplimiento para cumplir tareas relativas a lo dispuesto en esta Política, ni ningún Colaborador o área de GRUPO LIBERTAD involucrados en los procesos de revisión y procesamiento de denuncias divulgarán, suspenderán, hostigarán o de otro modo discriminarán a ningún denunciante en virtud de la realización de una denuncia de buena fe relacionada con el incumplimiento del Código de Conducta y/o de cualquiera de las políticas relacionadas que componen el Programa "Libertad Transparente" y/o de las leyes y regulaciones aplicables. Cualquier represalia en función de un reporte, una denuncia o una consulta, están terminantemente prohibidas y serán sancionadas.

GRUPO LIBERTAD no adoptará ninguna forma de represalia contra quien hubiere comunicado verazmente o de buena fe una irregularidad. Contrariamente, podrá sancionar a los Colaboradores o adoptar medidas especiales respecto de terceros que dolosamente, efectúen denuncias falsas o de mala fe.

Por regla, y salvo una obligación legal en contrario, la identidad de la persona que efectúe una denuncia será tratada como confidencial.

Asimismo, en todo momento se mantendrá estricto respeto del derecho de defensa de los denunciados en los procedimientos disciplinarios o de otra naturaleza que pudieran incoarse.

### **V. DIFUSION Y CAPACITACION**

La comunicación y difusión de esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias, y los planes de capacitación a implementarse sobre su contenido, se realizarán en un todo de acuerdo con lo establecido a ese respecto en el Código de Conducta.

### **VI. DENUNCIAS**

Todo Colaborador, y todo Tercero Relacionado, que tenga conocimiento, o dudas o sospechas fundadas, de alguna irregularidad o de algún acto contra los principios y normas de actuación establecidos en esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias, tiene la obligación de informar al Oficial de Cumplimiento y/o de denunciarlo por medio de los diversos canales de denuncias predispuestos a tal fin.

### **VII. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA APLICACIÓN DE ESTA POLÍTICA.**

El seguimiento y control de la aplicación de esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias es competencia del Oficial de Cumplimiento (o del órgano que asuma las funciones del Oficial de Cumplimiento en el futuro, en su caso). Ello, sin perjuicio de las delegaciones que el Oficial de Cumplimiento podrá realizar de tareas específicas para el cumplimiento adecuado de esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias y de otros procedimientos que se implementen para su cumplimiento y de las funciones y competencias atribuidas a otros órganos, áreas y/o de GRUPO LIBERTAD. Especialmente, lo anterior se

entiende sin perjuicio de las actividades y funciones de supervisión que correspondan al Comité de Ética y Cumplimiento

#### **VIII. ACTUALIZACIÓN DE ESTA POLÍTICA.**

Esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias se revisará y actualizará periódicamente, según resulte apropiado a juicio del Oficial de Cumplimiento y/o del Comité de Ética y Cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento y/o el Comité de Ética y Cumplimiento podrán formular propuestas de mejora o promover la adaptación de esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias, ya sea en cuestiones particulares o en su conjunto.

#### **IX. APROBACION DE ESTA POLITICA. VALIDEZ**

Esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias fue aprobada por el Directorio de GRUPO LIBERTAD en su reunión del día 21 de Febrero de 2020.

Esta Política de Recepción y Tratamiento de Denuncias estará vigente desde la fecha de su aprobación hasta su modificación, actualización o reemplazo.