

**BESTEN HANDLER S.A.**



**Besten**

**GUIA DEL CANAL DE DENUNCIAS**



## DATOS GENERALES DE BESTEN HANDLER S.A.

Razón Social:	<b>BESTEN HANDLER S.A.</b>
CUIT:	<b>30-71556133-2</b>
Nombre de la Base de Datos Privada:	<b>BESTEN HANDLER S.A.</b>
Página web:	<a href="https://www.besten.com.ar/">https://www.besten.com.ar/</a>
Domicilio:	<b>Panamericana KM.51, Ramal Pilar</b>
Ciudad, País:	<b>Pilar, provincia de Buenos Aires, Argentina</b>
Conmutador:	<b>+(54-11) 7038-2427</b>
Correo Electrónico Denuncias:	<a href="mailto:compliance@besten.com.ar">compliance@besten.com.ar</a>
Página web Denuncias:	<a href="https://www.besten.com.ar/sistemadedenuncia/">https://www.besten.com.ar/sistemadedenuncia/</a>

## ÍNDICE

- I- Acerca de BESTEN. Objetivo del Canal de Denuncias.**
  - II- Denuncia. Forma. Acuse de recibo**
  - III- Admisibilidad de la denuncia**
    - a. Admisión de la denuncia**
    - b. Rechazo de la denuncia**
  - IV- Investigación de la denuncia**
    - a. Elevación de informe al Directorio**
    - b. Dictamen por sanción a aplicar**
    - c. Informe / Notificación a la Justicia**
  - V- Sanción administrativa interna**
  - VI- Comunicación al denunciante y al denunciado / sancionado**
  - VII- Archivo del expediente administrativo**
  - VIII- Tolerancia cero con las represalias. Empleados.**
- Anexo | Diagrama de Flujo del Canal de Denuncias**

## I- **Acerca de Besten Handler S.A. Objetivo del Canal de Denuncias.**

Besten Handler S.A. (BESTEN o BESTEN S.A.) es una sociedad constituida regularmente en la República Argentina. Comercializa en el país bajo concesión vehículos de la marca Mercedes-Benz.

Brinda servicios de calidad (venta y posventa) de vehículos de la marca Mercedes-Benz a través de su red de sucursales; ellas son (todas ellas ubicadas en la provincia de Buenos Aires):

- BESTEN San Fernando – Av. del Libertador 2827, partido de San Fernando
- BESTEN Tigre – Av. Juan B. Justo 2353, partido de Tigre
- BESTEN Cardales – Ruta Panamericana KM 62, Colectora Sur, partido de Campana
- BESTEN Junín – Ruta 7 Km 259, partido de Junín,

Se focaliza en un proceso de mejora continua y permanente en cuanto a infraestructura, servicio, tecnología, capacitación de nuestros profesionales, calidad de atención y el cumplimiento de las normativas nacionales y mejores prácticas internacionales.

Basándose en esa la mejora continua en la que la empresa se ha comprometido a través del tiempo, BESTEN ha implementado políticas que van en línea con los principios y mejores prácticas internacionales de Anti-Corrupción y Soborno, y la ley 27.401 de la Rep. Argentina.

Esta Guía pretende orientar al dependiente / empleado de BESTEN en la forma de canalizar las denuncias que -en función de las normativas nacionales y buenas prácticas comerciales/laborales- deba o tenga el derecho de denunciar ante el Directorio.

La presente Guía también se aplica a aquellas denuncias que los clientes -o cualquier otra persona ajena a la empresa, no dependiente- realicen a través de la página web en el sitio <https://www.besten.com.ar/sistemadedenuncia/>

## II- Denuncia. Forma. Acuse de recibo.

A los fines de realizar la correspondiente denuncia, el empleado y/o cliente posee los siguientes canales:

1. Denuncia anónima
2. Denuncia vía correo electrónico
3. Denuncia verbal
4. Denuncia a través de la página web de la empresa

A los fines de garantizar su derecho constitucional, el denunciado será notificado de la apertura del expediente administrativo.

La denuncia por mail debe ser dirigida a: [compliance@besten.com.ar](mailto:compliance@besten.com.ar)

### Acuse de recibo:

La empresa enviará al denunciante un acuse de recibo dentro de los 2 días hábiles de recibida la denuncia.

## III- Admisibilidad

Luego de un análisis del Compliance Officer, con el asesoramiento del Departamento de Legales, se decretará si la denuncia es admisible o no.

*Admitida* la denuncia se formará el correspondiente legajo y se procederá a su investigación en la forma descripta en el punto IV, que se lee más abajo.

*Rechazada* la denuncia, se deberá notificar al denunciante. La notificación la hará el Directorio.

Tanto la admisibilidad o rechazo deben ser *debidamente fundadas* y su dictamen deberá adjuntarse al archivo junto con la denuncia.

#### **IV- Investigación de la denuncia**

El Compliance Officer, junto el Departamento de Legales, tienen un plazo de 2 meses para realizar la correspondiente investigación, que puede abarcar:

- Reuniones con el denunciante
- Reuniones con testigos
- Recabar información y/o documentación que avale la denuncia
- Reuniones con el denunciado
- Estudio y análisis del encuadre legal y disponer su notificación al Poder Judicial, de corresponder (a criterio del Depto. de Legales)

El plazo de 2 meses puede ser prorrogable (solamente) por 1 mes más, hecho este que se le deberá comunicar al denunciante.

El curso de la investigación, de ser posible, deberá ser secreta y confidencial.

#### **Elevación del dictamen al Directorio. Sanción a aplicar.**

Finalizado el plazo del punto anterior, el Compliance Officer deberá elevar el informe al Directorio.

El Dictamen deberá contener el detalle de la denuncia, breve relato de la investigación, conclusiones arribas, junto con una sugerencia de la sanción a aplicar (no vinculante esta última para el Directorio).

El Directorio tiene un plazo de *10 días hábiles* para:

- Notificar al denunciado de la sanción a aplicar, junto con un detalle de la denuncia
- Notificar al denunciante de la decisión tomada

El plazo de 10 días rige tanto para el rechazo de la denuncia como para la aplicación de sanciones.

## **V- Sanción administrativa**

La aplicación de la sanción administrativa corresponde al Directorio.

## **VI. Comunicaciones**

Todas las comunicaciones (denunciante y denunciado) que notifiquen el archivo, la aplicación de sanciones y/o giro al fuero Judicial, deberán ser realizadas por el Directorio.

## **VII. Archivo**

Se creará un archivo a los efectos de almacenar los legajos de las denuncias, investigaciones y demás comunicaciones.

La decisión de archivar una denuncia corresponde solamente al Directorio.

## **VIII. Tolerancia cero con las represalias. Empleados.**



Tenemos tolerancia cero hacia las represalias contra cualquier persona que denuncie una conducta y/o que piense que no se cumple con nuestras políticas o con la ley, incluso si dicha denuncia no se confirma o se desestima.

Siempre que no se haga un informe falso intencional, puede hablar abiertamente sin temor a sufrir un despido, discriminación, acoso, intimidación ni cualquier otro impacto adverso.

**Anexo | Diagrama de Flujo del Canal de Denuncias**

