

BESTEN HANDLER S.A.



Besten

GUIA DEL CANAL DE DENUNCIAS

DATOS GENERALES DE BESTEN

Razón Social: **BESTEN HANDLER S.A.**

CUIT: **30-71556133-2**

Página web: <https://www.besten.com.ar/>

Domicilio: **Panamericana KM.51, Ramal Pilar**

Ciudad, País: **Pilar, prov. de Buenos Aires, Argentina**

Conmutador: **+(54-11) 7038-2427**

Canales para Denuncias: compliance@besten.com.ar
<https://www.besten.com.ar/sistemadedenuncia/>

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 S.A. Objetivo del Canal de Denuncias.

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 o vía correo electrónico a compliance@besten.com.ar

En el ejercicio de nuestra actividad empresarial, asumimos íntegramente nuestra responsabilidad social y nos tomamos muy en serio los derechos humanos, la integridad y el cumplimiento de las reglas en la empresa.

Ante qué situaciones rige la presente Guía.

Esta Guía describe principios de validez general para el tratamiento de notificaciones sobre potenciales irregularidades y las correspondientes cadenas de suministro dentro del procedimiento de la denuncia. Este Reglamento es vinculante para los empleados que participen en el procedimiento de la denuncia. Por principio, rigen los procesos descritos en este Reglamento siempre que se utilicen los canales de notificación descritos.

¿Qué tipo de denuncias son cubiertas por esta Guía?

Se tratan denuncias de potenciales infracciones o irregularidades en las cadenas de ventas, suministros correspondientes, intervención en licitaciones y el servicio de postventa. En cambio, este procedimiento no trata en ningún caso deseos y quejas de clientes que estén relacionados con productos o servicios. Estas cuestiones deberían remitirse al departamento de Atención al cliente de BESTEN.

Responsables del tratamiento y respuesta.

Para garantizar el mejor tratamiento posible de las notificaciones sobre potenciales irregularidades, se cuenta con la participación de expertos de varias funciones internas de la empresa, habida cuenta, sobre todo, de las dimensiones y la complejidad del Grupo y de los procesos que se dan en la cadena de suministro.

II- Denuncia. Forma. Acuse de recibo.

Cualquier persona puede enviar una notificación o presentar una denuncia acerca de potenciales irregularidades dentro de la empresa.

A los fines de realizar la correspondiente denuncia, **existen los siguientes canales:**

1. Denuncia anónima
2. Denuncia vía correo electrónico
3. Denuncia verbal

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

La denuncia debe ser dirigida al referente de Compliance al siguiente mail:

compliance@besten.com.ar

¿Qué tipo de denuncias pueden presentarse?

Sospechas de infracciones del Derecho vigente en la República Argentina o del Código de Conducta para empleados y/o socios comerciales de BESTEN.

Riesgos para los derechos humanos y el medio ambiente que pudieran atribuirse a BESTEN, una de sus filiales o sus proveedores directos o indirectos, así como incumplimientos de obligaciones en materia de derechos humanos y medio ambiente conforme a la ley.

Forma e información de la denuncia.

Para el tratamiento de la denuncia, será conveniente contar con:

- ✓ Exposición de los hechos en orden cronológico;

- ✓ Descripción concreta, cuanto más detallada, mejor, del incidente y del contexto.
- ✓ Lugar del hecho denunciado;
- ✓ Fecha de la ocurrencia;
- ✓ Personas involucradas.

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 referente de Compliance 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

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 secreto 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:

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

El plazo 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.

El decreto de archivar una denuncia corresponde solamente al Directorio.

VIII. Tolerancia cero con las represalias. Principios involucrados.

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.

Se garantizan, además:

Equidad: En las investigaciones se respetarán las leyes en vigor, incluida la Ley de Protección de Datos Personales, así como los reglamentos internos del Grupo en la

versión vigente en cada caso. En las investigaciones se emplearán exclusivamente métodos legales, y sólo se tendrá en cuenta la información jurídicamente aprovechable.

Presunción de inocencia: Las investigaciones se llevarán a cabo de forma neutral y objetiva respetando la presunción de inocencia. No se investigarán solamente los indicios que puedan incriminar a los sospechosos, sino también los que puedan exonerarlos.

Principio de proporcionalidad: Las medidas empleadas durante la investigación se regirán por el principio de proporcionalidad, es decir, tendrán que ser adecuadas, necesarias y proporcionadas para cumplir su finalidad.



Besten

Anexo | Diagrama de Flujo del Canal de Denuncias

