

## Proceso de gestión de denuncias

### I. Confirmación de recepción

En el plazo de cinco días hábiles, desde el Órgano de Compliance de PronoKal Group se confirmará la recepción de la denuncia presentada. En caso de ser necesario, puede que se le solicite a la persona denunciante aportar alguna aclaración y/o información adicional.

Tras presentar la denuncia, se proporcionará un número de identificación con el que se podrá realizar el seguimiento del estado de tramitación de la denuncia.

### II. Clasificación

Todas las denuncias recibidas serán revisadas y analizadas minuciosamente. En caso de que la denuncia se sustente con suficientes evidencias y resulte verosímil, se iniciará un proceso de investigación. Seguidamente, en la mayoría de los casos, el caso se asignará al Compliance Officer, quien será el responsable de liderar la investigación de los hechos.

### III. Investigación confidencial

La investigación tendrá por objeto determinar, en la medida de lo posible, la veracidad de los hechos denunciados, si estos hechos constituyen una infracción de las normas internas o de la ley y la identidad de la persona o personas responsables de los mismos.

Toda la investigación tendrá carácter confidencial. Sin embargo, en el caso de que se estime necesario para una correcta investigación de los hechos denunciados, se compartirá la información estrictamente necesaria, involucrando al menor número de personas posible.

### IV. Decisión y comunicación

Una vez concluida la investigación interna, se resolverá si se ha producido una infracción y, de ser así, se adoptarán las medidas pertinentes.

Finalmente, se informará a la persona denunciante del resultado de la investigación llevada a cabo, salvo que existan circunstancias que aconsejen mantener la confidencialidad de las conclusiones alcanzadas.