

Exprésate

- **Reclamo:** es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos que pudiera iniciar un procedimiento para sancionar al proveedor. El reclamo busca solucionar un problema rápidamente y de manera directa entre el consumidor y su proveedor.
- **Queja:** es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado, por ejemplo: una mala atención al público. El propósito de una queja es la mejora del producto o servicio.
- **Denuncia:** tiene por objeto poner en conocimiento a la autoridad administrativa las infracciones a las políticas, normas, procedimientos, según el código de conducta, valores y estándares de calidad.

Exprésate en: **(0212) 277.41.73** o expresate@kpmg.com.

Atentamente,

Departamento de Riesgo, Calidad, Ética e Independencia.



Línea de Ética y Cumplimiento - Exprésate

La Línea directa de ética y cumplimiento – Exprésate, es un mecanismo de notificación anónimo que facilita la notificación de posibles conductas irregulares, ilegales, poco éticas o impropias cuando los canales normales de comunicación han demostrado ser ineficaces o no son prácticos.

La línea directa está disponible para todos los empleados, así como para clientes, contratistas, proveedores y otros en una relación comercial con KPMG, incluidas otras firmas miembro cuyos socios y empleados pueden trabajar con la firma de Venezuela. En compromisos con nuestros clientes, si no está seguro de dónde acudir con sus inquietudes o si se siente incómodo al informar a través de los canales de comunicación normales, o si desea plantear el problema de forma anónima, debe acceder a la línea directa de ética y cumplimiento – Exprésate, a través del 0212-277.41.73 y/o al correo electrónico [**expresate@kpmg.com.ve**](mailto:expresate@kpmg.com.ve)

La línea directa de Ética y Cumplimiento – Exprésate, opera las 24 horas del día, los siete días de la semana, y es administrada por el departamento de riesgos. La Línea directa de ética y cumplimiento – Exprésate, está diseñada para proteger su confidencialidad y su anonimato, si así lo solicita. La línea directa proporciona un correo electrónico, así como un servicio telefónico gratuito. “Exprésate” no sustituye la línea de ética global.

Independientemente de cómo se realice un informe, KPMG prohíbe las represalias contra cualquier persona que, de buena fe, denuncie una posible violación o que participe en una investigación, incluso si no se encuentra evidencia suficiente para justificar la preocupación. KPMG tomará las medidas adecuadas contra cualquier individuo determinado a participar en una conducta de represalia.



Exprésate

Nuestra línea de ética y cumplimiento local fue diseñada para informar conductas irregulares referentes a los siguientes temas:

- Contabilidad, auditoría y presentación de informes financieros (mantenimiento de registros de empresas).
- La integridad del negocio.
- Diversidad, igualdad de oportunidades y respeto al espacio de trabajo.
- Medio ambiente, salud y seguridad.
- Bienes, recursos y datos de la empresa / cliente.
- Relaciones humanas, administración y compensación.
- Posible incumplimiento de alguna ley.
- Práctica profesional.
- Represalias.

Exprésate en: **(0212) 277.41.73** o expresate@kpmg.com.

Atentamente,

Departamento de Riesgo, Calidad, Ética e Independencia.

