



Procedimiento para la gestión de sugerencias, quejas, reclamos y apelaciones

Procedimiento para la gestión de sugerencias, quejas, reclamos y apelaciones

Este procedimiento es aplicable a todo Proyecto Principal

Contenido

1) INTRODUCCIÓN	2
2) OBJETIVO	3
3) PROCEDIMIENTO APLICABLE	4
4) PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS	5
5) RESOLUCIÓN DE DISPUTAS	6
6) ANEXO	7

1) INTRODUCCIÓN

EcoSecurities ha diseñado este procedimiento para el manejo de sugerencias, quejas, reclamos o reportes de sus clientes y grupos de interés, alineado con las mejores prácticas y estándares internacionales, para fortalecer su cultura y asegurar el cumplimiento de las normas de conducta, así como para garantizar sus valores de transparencia y relaciones de largo plazo.

En su actuación general, en su rol como Desarrollador y Comercializador de Créditos de Carbono y/o cualquier otro tipo de instrumentos para ser utilizados en los mercados voluntarios o regulados de carbono, tanto nacionales como internacionales, para mitigar el crecimiento de las concentraciones de gases de efecto invernadero (GEI) y contribuir a mitigar los efectos adversos del cambio climático.

EcoSecurities debe:

- Actuar con honestidad, imparcialidad, profesionalismo, diligencia y lealtad en el mejor interés de los clientes y las partes interesadas.
- Conocer a sus clientes para evaluar su experiencia y objetivos de inversión, y adaptar sus servicios en consecuencia, empleando los medios y procedimientos necesarios para ello.
- Poner a disposición de sus clientes y partes interesadas toda la información que, siendo de su conocimiento y no sujeta a requisitos de confidencialidad, pudiera influir directa y objetivamente en la toma de decisiones.
- Evitar cualquier práctica que pueda inducir a error o invalidar de cualquier modo el consentimiento de sus contrapartes u otros participantes del mercado.
- EcoSecurities atenderá sugerencias, quejas, reclamos o informes y, en su caso, podrá informar al Consejo de Administración de la Compañía en la forma prevista en este procedimiento.

2) OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer los mecanismos para atender y, en su caso, resolver cualquier sugerencia, queja o reclamo presentado a ECOSECURITIES, asegurando que las mismas sean atendidas de manera justa e imparcial y dentro de los plazos aquí establecidos.

A los efectos de este documento, los términos "sugerencia", "queja", "reclamo" y "apelación" tienen los siguientes significados. La tramitación de cada uno se describe en la siguiente sección.

"Sugerencia" se refiere a cualquier recomendación o sugerencia dirigida a ECOSECURITIES con la intención de contribuir a los servicios y prestaciones que presta, generalmente derivada de un incumplimiento parcial o no crítico de las obligaciones estipuladas o del desarrollo del proyecto.

"Queja" se refiere a cualquier manifestación de protesta o insatisfacción dirigida a ECOSECURITIES con respecto a los servicios y prestaciones del proyecto que hayan tenido un efecto adverso, arbitrario, imprevisto o involuntario.

"Reclamo" se refiere a cualquier solicitud dirigida a ECOSECURITIES en la que se presente una demanda para el proyecto o se solicite una respuesta explícita, relacionada o derivada de supuestos servicios deficientes o inadecuados, del desarrollo del proyecto o del incumplimiento de las obligaciones estipuladas.

"Apelación" se refiere al proceso iniciado por el reclamante cuando una queja o reclamo no ha sido resuelto a su satisfacción.

3) PROCEDIMIENTO APLICABLE

3.1. Requisitos para la presentación de quejas y sugerencias

I. La queja o sugerencia deberá incluir la siguiente información:

- a. Nombre de la persona que presenta la queja o sugerencia.
- b. Nombre de la organización, si corresponde.
- c. Información de contacto de la persona que presenta la queja o sugerencia.
- d. Contact information of the person submitting the complaint or suggestion.
- e. Detalles de la queja o sugerencia.
- f. Declaración de cualquier conflicto de intereses al presentar la queja o sugerencia.

II. La queja o sugerencia debe dirigirse al gerente regional del programa que figura en el sitio web de ECOSECURITIES y enviarse por correo electrónico a lsc@ecosecurities.com con el asunto "queja" o "sugerencia". El remitente recibirá una respuesta por correo electrónico acusando recibo de la queja o sugerencia. También puede enviarse por correo postal a una de las siguientes direcciones:

a. EcoSecurities do Brasil:

i. Avenida Presidente Wilson, 231 - 14° andar, sala 208 Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20030-905.

b. Oficina Central de EcoSecurities:

i. Bâtiment Alto, Esplanade de Pont-Rouge 9A 1212 Grand-Lancy, Geneva, Switzerland

III. ECOSECURITIES designará una persona idónea para atender la queja o sugerencia, quien realizará un análisis (involucrando a expertos externos, si es necesario) y determinará las acciones apropiadas requeridas.

IV. ECOSECURITIES preparará y enviará una respuesta por escrito a la persona que presentó la queja o sugerencia. La respuesta a la queja o sugerencia será presentada y aprobada por el CEO de ECOSECURITIES.

V. Toda la información presentada con motivo de la queja o sugerencia será tratada de forma confidencial por ECOSECURITIES.

3.2. Requisitos para la presentación de reclamos:

I. El reclamo deberá incluir la siguiente información:

- a. Nombre de la persona que presenta el reclamo.
- b. Nombre de la organización, si corresponde.
- c. Información de contacto de la persona que presenta el reclamo.
- d. Detalles del reclamo.
- e. Declaración de cualquier conflicto de intereses al presentar el reclamo.

II. El reclamo debe dirigirse al gerente regional del programa que figura en el sitio web de ECOSECURITIES y enviarse por correo electrónico a lsc@ecosecurities.com con la palabra "Reclamo" en el asunto. El remitente recibirá una respuesta por correo electrónico acusando recibo del reclamo.

III. ECOSECURITIES designará a una persona idónea para gestionar el Reclamo, quien realizará un análisis (con la participación de expertos externos, si es necesario) y sugerirá las medidas pertinentes.

IV. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, el Consejo de Administración evaluará los detalles de los Reclamos, indicando el estado de cada caso y las medidas a tomar.

V. ECOSECURITIES tratará de forma confidencial toda la información presentada en relación con el Reclamo.

VI. El Consejo de Administración de ECOSECURITIES preparará y enviará una respuesta por escrito a la persona que presentó el Reclamo. La respuesta al Reclamo será presentada y aprobada por el CEO de ECOSECURITIES.

3.3. Apelaciones

Cuando se haya presentado un reclamo siguiendo el procedimiento anterior y no haya sido resuelto a satisfacción del reclamante, éste podrá utilizar el siguiente procedimiento para solicitar una apelación:

- I. La Apelación debe incluir la siguiente información:
 - a. Nombre de la persona que presenta la apelación.
 - b. Nombre de la organización, si corresponde.
 - c. Información de contacto de la persona que presenta la apelación.
 - d. Detalles de la apelación, incluyendo la referencia a la queja, reclamo o informe original presentado.
 - e. Declaración de cualquier conflicto de intereses al presentar la apelación
- II. La apelación debe enviarse por correo electrónico a lsc@ecosecurities.com y dirigirse al CEO de ECOSECURITIES, con la palabra "Apelación" en el asunto. El remitente recibirá una respuesta por correo electrónico en la que el CEO acusará recibo de la apelación.
- III. El CEO presentará la apelación al Consejo de Administración de ECOSECURITIES, quien, de ser necesario, realizará un análisis con la participación de expertos externos.
- IV. El Consejo de Administración de ECOSECURITIES preparará una respuesta por escrito, que será aprobada y enviada por el CEO de ECOSECURITIES al apelante. La decisión del Consejo de Administración de ECOSECURITIES será definitiva y vinculante.
- V. Toda la información presentada en relación con la apelación será tratada confidencialmente por ECOSECURITIES.

4) PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

4.1 Cualquier persona que presente una queja de buena fe estará protegida contra represalias, acoso o acciones adversas. No se tolerarán represalias contra quienes presenten una denuncia. EcoSecurities se compromete a fomentar la comunicación abierta y la retroalimentación entre todos los grupos de interés, y se anima a las personas a presentar cualquier inquietud sin temor a represalias.

5) RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

5.1. Mediación

I. Si una queja o reclamo sigue sin resolverse después de la apelación interna, cualquiera de las partes puede solicitar que la disputa se remita a mediación por un tercero neutral.

- El mediador se seleccionará de mutuo acuerdo y sus credenciales se proporcionarán a todas las partes.
- La neutralidad del mediador se confirmará mediante una evaluación independiente, como la del Organismo de Validación/Verificación (VVB).

5.2. Arbitraje o Tribunales

II. Si la mediación no resuelve la controversia, se aplicará lo siguiente:

- a. Todas las controversias que surjan de este procedimiento o en relación con él se resolverán definitivamente conforme al Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (CCI) por uno o más árbitros designados de conformidad con dicho Reglamento.
- b. La sede del arbitraje será París.
- c. El idioma del arbitraje será el inglés, salvo acuerdo en contrario de las partes.
- d. Esto no prejuzga el derecho de cualquiera de las partes a someter el reclamo a un órgano jurisdiccional supranacional competente, cuando corresponda.

5.3. Confidencialidad

Toda la información relacionada con el proceso de queja, mediación o arbitraje será tratada de forma confidencial por todas las partes involucradas.

6) ANEXO

La Plataforma online para presentar reclamos o reportes es:
<https://www.ecosecurities.com/contact>

