

# Oikocredit

## Procedimiento de denuncias de terceros

Septiembre 2023

### **Mecanismo de denuncias :**

#### **Objetivo y alcance.**

El procedimiento de denuncias de terceros describe el proceso de recepción, tratamiento, seguimiento y notificación de las denuncias originadas fuera de Oikocredit y garantiza que sean tratadas de manera justa, rápida, eficiente y eficaz. El procedimiento de denuncias se aplica a las reclamaciones sobre Oikocredit, sus servicios, empleados y productos. Y describe la manera en que las denuncias serán recibidas, tratadas, remediadas e informadas. Para las denuncias del personal, Oikocredit tiene una política de denuncias <https://oikocredit.sharepoint.com/sites/Oikonnnect-Peoplehub/SitePages/Grievance-policy.aspx> (propiedad de RRHH, enlace de información solo para uso interno) y se aconseja seguir el procedimiento descrito en la política mencionada. También existe la política de denuncia de prácticas corruptas <https://oikocredit.sharepoint.com/sites/Oikonnnect/SitePages/Whistleblower-policy.aspx> (propiedad de Cumplimiento, enlace de información solo para uso interno) en caso tenga una queja en este tema puede seguir el procedimiento descrito en esa política.

Toda denuncia recibida a través del mecanismo será examinada y evaluada en cuanto a su admisibilidad sobre la base de los criterios que se explican a continuación.

Las denuncias y su seguimiento ayudaran a Oikocredit a extraer lecciones para las operaciones actuales y futuras. Oikocredit se ha esforzado por implementar un mecanismo de denuncias sólido y por comunicar de forma transparente las denuncias a sus partes interesadas.

## **Buena fe.**

Oikocredit tratará todas las denuncias con respeto y con un nivel adecuado de confidencialidad.

Oikocredit tomará el valor de la buena fe como pilar fundamental durante todo el proceso. Se espera que tanto la parte reclamante como Oikocredit sean respetuosos y estén abiertos a encontrar soluciones viables para ambas partes.

Por este motivo, la parte reclamante no recibirá un trato menos favorable ni sufrirá ningún maltrato durante ningún momento del proceso. Si se considera que la denuncia no es admisible porque se refiere a asuntos fuera del ámbito de control o influencia de Oikocredit o no se presenta de buena fe, se enviará una carta al reclamante indicando por qué se considera que la denuncia no es admisible y Oikocredit pondrá a disposición del público el resumen de la denuncia y su resultado.

## **Proceso:**

### **Donde presentar una denuncia.**

Las denuncias pueden presentarse utilizando el formulario en línea que se encuentra en nuestro sitio web (las denuncias enviadas por nuestro sitio web serán recibidas por nuestro Secretario de la Compañía y el Secretario Adjunto de la Compañía) o por correo en la dirección de la oficina física: Oikocredit International, dirigido a Company Secretary, PO Box 2136, 3800 CC, Amersfoort, Países Bajos. Si la denuncia se presenta en inglés, el acuse de recibo se presentará en cinco días laborables por correo electrónico - o cinco días laborables después de la recepción del correo físico. Las denuncias presentadas en un idioma distinto del inglés pueden requerir un tiempo adicional para su traducción.

Las denuncias recibidas por medio de otros canales y/o de manera anónima deberán ser compartidas con el Secretario de la compañía (Company Secretary).

### **Quién puede presentar una denuncia.**

Cualquier persona, empresa, institución o parte interesada que pueda demostrar que se ha visto afectada por las actividades y/o el impacto de las operaciones de Oikocredit y/o sus empleados. Así como una persona, empresa, institución o parte interesada que pueda representar a la parte afectada.

### **Información necesaria para presentar una denuncia**

La siguiente información deberá ser adjunta a su denuncia para que pueda ser revisada:

- Nombre (Obligatorio),
- Información de contacto (obligatoria)(correo electrónico, número de teléfono o dirección),
- Confirmación de que el nombre o la información de contacto pueden compartirse públicamente. Si es necesario, la información del denunciante puede ser anonimizada a efectos de notificación. El nombre y la información de contacto del denunciante son necesarios para poder responder adecuadamente a la denuncia en cuestión; las

denuncias sin nombre e información de contacto del denunciante no se tomarán en consideración.

- Si la denuncia es en nombre de otra persona o institución será necesario proporcionar la información de la parte afectada (Opcional),
- Información del proyecto relacionado con la denuncia (Opcional),
- Explicación de la denuncia (Obligatorio),
- Documentos justificativos (Opcional).

### **Criterios de admisibilidad de una denuncia.**

#### **Denuncias admisibles.**

- Las denuncias deben estar relacionadas con Oikocredit, sus servicios, empleados, productos o socios activos. En caso contrario, o si la denuncia está relacionada de forma indirecta con un socio activo, serán necesarias pruebas adicionales.
- La denuncia debe proporcionar el contexto y la información que demuestre un impacto adverso directo o indirecto o un riesgo potencial sobre:
  - Incumplimiento de las políticas y procedimientos internos de Oikocredit,
  - Incumplimiento de leyes o reglamentos internacionales, nacionales y/o locales,
  - Abusos de los derechos humanos,
  - Impacto medioambiental negativo,
- Cualquier otro efecto adverso que los empleados o las operaciones de Oikocredit puedan causar a las personas o comunidades donde Oikocredit opera.

#### **Cual podría ser una denuncia inadmisibile.**

- Denuncias con contenido malicioso, exageraciones, y/o si son repetitivas o frívolas.
- Denuncias sobre asuntos que escapen al control o a la esfera de influencia de Oikocredit.

#### **Quién procesara la denuncia.**

El formulario se recibirá por medio del formulario en línea a una dirección de correo electrónico institucional o por correo postal en la dirección de la oficina física. Este correo electrónico o postal está bajo la responsabilidad del Secretario de la Compañía. Una vez recibido el correo electrónico o el expediente físico el Secretario de la Compañía, realizara las siguientes tareas:

- Confirmar la recepción de la denuncia, (por favor, vea el título "Dónde presentar una Denuncia" para los detalles de confirmación de recepción).
- Obtener y completar cualquier información pertinente que falte para evaluar la denuncia.
- Determinar la admisibilidad de la denuncia, basándose en los criterios de admisión indicados anteriormente en este documento.

- Si la denuncia es inadmisibile, elaborar la notificación de inadmisibilidad y enviarla al denunciante (véase más abajo en este documento cómo se informará al denunciante sobre la inadmisibilidad de la denuncia).
- Y si la denuncia es admisible, sugerirá formas de resolver la denuncia.
- Elaborará un posible plan de acción para la resolución de la denuncia e incluire los recursos y posibles miembros del personal interno que pueden contribuir a resolver la denuncia.
- Registrará las denuncias admisibles e inadmisibles e informar al Comité Ejecutivo y al Consejo de Supervisión de Oikocredit (y/o al Auditor Externo) semestralmente para evaluar la validez de las denuncias y el seguimiento adecuado por parte de Oikocredit.
- Informará trimestralmente del estado de las denuncias al Comité Ejecutivo.

### **Cómo se gestionarán las denuncias inadmisibles**

El Secretario de la Compañía hará una comprobación de la validez de la denuncia. Si se determina que la denuncia no es admisible, se presentará una resolución con los argumentos al Comité Ejecutivo para que realice una segunda comprobación antes de enviar una respuesta formal al denunciante.

La respuesta debe ofrecer una explicación de la inadmisibilidad. Y se enviará al denunciante por correo electrónico o físico, el plazo de respuesta se definirá caso por caso, y se informará al denunciante.

### **Cómo se gestionarán las denuncias admisibles**

El Secretario de la Compañía hará una comprobación de la validez de la denuncia. Si se determina que la denuncia es admisible, se presentará una resolución con los argumentos al Comité Ejecutivo para que realice una segunda comprobación antes de enviar una respuesta formal al denunciante.

En un primer paso, el Secretario de la Compañía entregará al denunciante una confirmación de la validez de la misma, y un calendario provisional de los próximos pasos previstos.

A continuación, el Secretario de la compañía iniciará una investigación e informará al Comité Ejecutivo y al Consejo de Supervisión sobre la denuncia y un posible plan de acción.

Posteriormente, cuando disponga de suficiente información y de la opinión del Comité Ejecutivo y del Consejo de Supervisión, el Secretario de la Compañía difundirá el plan de acción provisional para resolver la denuncia.

### **Cómo se gestionará la investigación y resolución de la denuncia.**

Se elaborará un plan de acción de una forma específica y que responda a la complejidad de cada denuncia.

El proceso de investigación será decidido por el Secretario de la Compañía, y el personal de Oikocredit deberá dar prioridad a la resolución del asunto en cuestión.

El Secretario de la Compañía decidirá si es necesario convocar un proceso de mediación (interno o externo) y/o si es necesario incluir en el proceso a un Asesor Externo, y seleccionará uno, dependiendo del plan de acción presentado.

**Proceso de resolución.**

La denuncia se considerará resuelta o subsanada cuando se reciba una confirmación de:

- Del denunciante.
- O del Consejo de Supervisión.

Sólo después de esta confirmación, Oikocredit podrá considerar cerrado el caso de denuncia.

**Cierre del caso.**

Tras la confirmación del reclamante y de Oikocredit, se publicará un resumen ejecutivo de la denuncia y la resolución en la página web de Oikocredit.

El Secretario de la Compañía proporcionará la información al departamento de Comunicación, que se encargará de elaborar el resumen ejecutivo y publicarlo en la página web de Oikocredit.