

Política de Quejas de Goldlake

Goldlake considera las quejas y reclamos a ser una salvaguardia esencial para cualquier negocio responsable. Una queja es cualquier expresión de insatisfacción, ya sea justificado o no, sobre cualquier aspecto de Goldlake y sus operaciones. Esto incluye las preocupaciones sobre las circunstancias en nuestra cadena de suministro involucrando el oro de las zonas de conflicto afectado.

Goldlake hará lo siguiente:

- Proporcionar un mecanismo de denuncias efectivas disponible para todos los interesados externos y partes interesadas.
- Hacer frente a todas las quejas de manera justa, con la debida consideración y de manera oportuna.
- Dar a conocer esta política y el mecanismo de denuncias para que la gente sepa cómo comunicarse con nosotros.
- Asignar un funcionario responsable de esta política.
- Asegúrese de que, en lo posible, las quejas sean resueltas a satisfacción de todas las partes involucradas.

De donde vienen las Quejas

Las quejas pueden provenir de grupos de interés o cualquier otra parte interesada.

Una queja puede ser recibida verbalmente, por teléfono, por correo electrónico o por escrito.

Confidencialidad

All complaint information will be handled sensitively, telling only those who need to know and following any relevant data protection requirements.

Toda la información de queja será manejada con sensibilidad, diciendo solamente lo que se necesita saber y siguiendo los requisitos pertinentes de protección de datos relevantes.

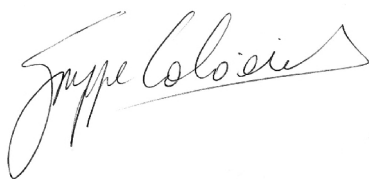
Responsabilidad

La responsabilidad general de esta política y su aplicación depende del nivel de la organización.

Honduras – El Responsable Social y Seguridad Industrial

Goldlake Group - Dirigente Presso

Firma



Enero 2015

Procedimiento de Quejas de Goldlake

Goldlake ha establecido este procedimiento para que los interesados externos y las partes interesadas tengan un método para hacer una queja, plantear inquietudes y resolver disputas.

Las quejas deben ser reportadas a través del formulario en el sitio web Goldlake:

www.goldlake.co.uk/Media/Contacts.aspx

El informe será presentado a la persona más adecuada de acuerdo con la Política de Quejas.

Al recibir una queja, vamos a tender a:

- obtener un informe preciso de la queja
- explicar el procedimiento de quejas
- averiguar cómo el denunciante le gustaría que sean tratadas
- Decidir quién es la persona adecuada para manejar internamente la queja, o ayudar con la reorientación de la denuncia a otra entidad, como el proveedor correspondiente, o una institución, como un organismo de la industria relevante.
- cuando el problema puede ser manejado internamente, pedir información adicional cuando sea posible y apropiado
- identificar las acciones que debemos tomar, o monitorear la situación
- aconsejar al demandante de cualquier decisión o resultados
- mantener registros sobre las denuncias recibidas y el proceso interno seguido por al menos 5 años.