



Boskalis

POLÍTICA DE RECLAMOS



VERSIÓN 1.4
2021

INTRODUCCIÓN

En Royal Boskalis Westminster N.V. y nuestras afiliadas ("Boskalis") nos comprometemos a llevar a cabo nuestras operaciones con integridad, honestidad y de manera legítima. Para estos efectos, en nuestra calidad de empleados de Boskalis actuamos en conformidad con las leyes aplicables y vigentes, con el Código de Conducta de Boskalis y sus políticas subyacentes, independientemente del lugar del mundo en que nos desempeñamos.

Boskalis es una empresa multinacional responsable. Nuestro propósito consiste en crear y proteger bienestar, y avanzar en la transición energética. En efecto, desempeñamos un rol fundamental en mantener el mundo en movimiento tanto en tierra como por mar, contribuyendo a la economía mundial y al desarrollo sostenible a través de nuestras actividades, negocios y personal. Asimismo, nos esforzamos por crear una comunicación abierta y clara con nuestros grupos externos de interés y estamos abiertos a recibir sugerencias, ideas, quejas, reclamaciones o críticas ("reclamos").

La Política de Reclamos ha sido preparada siguiendo los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Negocios y Derechos Humanos sobre mecanismos eficaces de reclamo, las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Medioambiental y Social de la IFC y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

La Política de Reclamos describe los mecanismos que Boskalis brinda a sus grupos externos de interés para que informen cualquier reclamo sin riesgo de represalias. Dicho reclamo puede realizarse de forma anónima durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y ser tratado de manera confidencial si usted así lo requiere. Boskalis se reserva el derecho de implementar mecanismos específicos de reclamo en sus proyectos para así garantizar la transparencia y el compromiso con nuestros grupos locales de interés. En cualquier caso, dichos mecanismos se basan en la Política de Reclamos.

A QUIÉNES APLICA LA POLÍTICA DE RECLAMOS

La Política de Reclamos aplica a todos los grupos de interés externos a Boskalis pero que interactúan con sus actividades en cualquier parte del mundo, sea en relación a un proyecto, una filial o un empleado, incluyendo actividades desarrolladas a nombre de Boskalis por subcontratistas u otros. Nuestros grupos externos de interés incluyen accionistas, instituciones financieras, proveedores, clientes, organismos gubernamentales, institutos de conocimiento y educación, asociaciones de la industria, de la sociedad (incluyendo ONGs) y las comunidades en las que opera Boskalis. En este sentido, cualquier referencia a "usted" en la Política de Reclamos se refiere a las personas previamente indicadas.

Hacemos presente que, en principio, las actividades desarrolladas por nuestros clientes o sus contratistas que no se encuentran relacionadas a nuestros proyectos, no se encuentran cubiertas por la Política de Reclamos. Por lo tanto, los reclamos asociados a dichas actividades deben dirigirse a nuestros clientes respectivos.

La integridad, la apertura, la honestidad y la legitimidad son elementos fundamentales en nuestra manera de hacer negocios, por lo que promovemos los mismos principios en las relaciones con nuestros clientes, proveedores y otros socios comerciales.

QUÉ SE DEBE COMUNICAR

La Política de Reclamos describe los mecanismos que Boskalis le proporciona para que usted pueda presentar un reclamo sin riesgo de represalias. Dicho reclamo puede presentarse de forma anónima (previa solicitud) durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La Política de Reclamos no considera aquellos reclamos relativos a asuntos comerciales o contractuales, los que le rogamos abordar directamente con su persona de contacto en Boskalis o de acuerdo con los términos y condiciones del contrato respectivo. Asimismo, la Política de Reclamos no aplica a reclamos por parte de los empleados de Boskalis, los que deben efectuarse en conformidad con la Política sobre Denuncia de Irregularidades.

Si usted tuviere algún reclamo, le rogamos que nos lo informe lo antes posible de modo que pueda ser abordado de forma apropiada y oportuna.

DÓNDE Y CÓMO RECLAMAR

Le ofrecemos distintas maneras de presentar su reclamo. La persona adecuada para tratar su reclamo dependerá de la situación en cuestión y de su gravedad. Sin perjuicio de lo anterior, en un espíritu de comunicación abierta se le sugiere que primero presente su reclamo a su persona de contacto en Boskalis, ya que a menudo esta es la mejor forma de resolver rápidamente el problema.

En caso que su reclamo se relacione con un proyecto específico deberá dirigirlo en primer lugar al gerente de dicho proyecto, o seguir el mecanismo de reclamos específico para ese proyecto, si lo hubiera.

Por favor incluya en su reclamo tanta información como sea posible, incluyendo:

- su nombre completo (a menos que desee permanecer en el anonimato);
- el nombre de su organización (si la hubiera);
- su dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico (anónimo) (debe indicar al menos un punto de contacto para poder obtener más información sobre la naturaleza del reclamo);
- el nombre del proyecto o actividad a que se refiere su reclamo;
- una descripción detallada de su reclamo (incluyendo cualquier prueba que lo respalde);
- una descripción de las conversaciones y las medidas que ya se hayan adoptado en relación a su reclamo;
- cualquier otro dato relevante;
- solicitud de confidencialidad, si lo desea.

Si no puede presentar su reclamo (por ejemplo, porque no sabe a quién contactar dentro de Boskalis o su reclamo no está relacionado a un proyecto específico), o no se siente cómodo hablando de éste su persona de contacto en Boskalis o el gerente del proyecto, puede presentarlo formalmente ante nuestro oficial responsable de Cumplimiento mediante correo electrónico dirigido a la dirección grievance@boskalis.com.

Usted puede presentar su reclamo de forma anónima a través de una dirección de correo electrónico también anónima. Si bien reconocemos que un reclamo anónimo puede ser la única alternativa en circunstancias extraordinarias, tenga presente que el anonimato de la comunicación hace más difícil gestionar el reclamo. En cualquier caso, Boskalis no intentará averiguar la identidad de quien formula un reclamo de forma anónima.

La Política de Reclamos se encuentra disponible en inglés, holandés y español, por lo que puede presentar su reclamo ante nuestro oficial responsable de Cumplimiento en cualquiera de dichos idiomas. Por su parte, las políticas de reclamos asociadas a un proyecto específico estarán en inglés y en el idioma de las comunidades locales en las que Boskalis desarrolla dicho proyecto, por lo que en estos casos puede presentar su reclamo relativo al proyecto en cualquiera de dichos idiomas.

Todos los datos personales que usted entregue en virtud de la Política de Reclamos o de una política de reclamos específica de un proyecto se tratarán de acuerdo con las leyes aplicables y vigentes y con nuestra Política de Privacidad. Al presentar un reclamo, usted consiente en el uso de sus datos personales (incluyendo su identidad, a menos que haya presentado su reclamo en forma anónima) para la gestión de su reclamo y para que, de ser necesario, Boskalis gestione y resuelva los problemas asociados a su reclamo.

TRATAMIENTO DE SU RECLAMO

La recepción de su reclamo se le confirmará por correo electrónico.

Si así lo solicita, su reclamo e identidad serán tratados con total confidencialidad y solo serán revelados a quienes necesiten conocerlas para la gestión de su reclamo. Todas las personas implicadas serán tratadas con justicia, respeto, objetividad e imparcialidad.

Quien sea que revise su reclamo dentro de Boskalis (sea su punto de contacto en Boskalis, el gerente del proyecto específico o nuestro oficial responsable de Cumplimiento) deberá hacerlo en conformidad con las leyes aplicables y vigentes, nuestra Política de Reclamos y nuestro Código de Conducta. La persona a cargo de su reclamo lo mantendrá informado de los progresos obtenidos, de las conclusiones que se obtengan y de las recomendaciones que se sugieran, salvo que las leyes aplicables no lo permitan o ello no resulte apropiado por otro motivo. De ser posible se le dará la oportunidad de comentar sobre las conclusiones y recomendaciones. En caso que se compruebe su reclamo, Boskalis deberá adoptar las medidas oportunas para remediar la situación que indujo al reclamo.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Boskalis protegerá a quienes de buena fe hayan presentado un reclamo, y deberá asegurarse que no surjan represalias o perjuicios en contra de quien presenta el reclamo a raíz de dicha presentación.

RESPONSABILIDAD Y GOBERNANZA

La responsabilidad bajo la Política de Reclamos y los riesgos asociados a su incumplimiento recaen, en última instancia, en nuestra junta directiva.

El cumplimiento de la Política de Reclamos es supervisado por la dirección de la empresa, por nuestro oficial responsable de Cumplimiento (Compliance Officer) y a través de auditorías realizadas por nuestro auditor interno.

Nuestra junta directiva y nuestro oficial responsable de Cumplimiento revisan el contenido de la Política de Reclamos cada año.

DÓNDE PUEDE ENCONTRAR LA POLÍTICA DE RECLAMOS

La Política de Reclamos se encuentra disponible en nuestro sitio web (www.boskalis.com) y en nuestra intranet (Bokanet).

DÓNDE PUEDE OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA POLÍTICA DE RECLAMOS

Si tiene alguna pregunta con respecto a la Política de Reclamos, puede ponerse en contacto con nuestro oficial responsable de Cumplimiento (compliance.officer@boskalis.com).

DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO

Título del documento Política de Reclamos
Número de documento CP-000c

Todas las copias impresas de este documento se consideran "copias no visadas". Diríjase a www.boskalis.com o a Bokanet para encontrar la versión actual (visada) de este documento. En caso de discrepancias entre la versión en inglés de este documento y su traducción al español, la versión en inglés prevalecerá.

ESTADO DE LA REVISIÓN

Número de revisión	1.4	
Fecha de la revisión	24 de febrero de 2021	
Estado de aprobación	Aprobado	
Preparado por	Else Buijs	Función: Compliance Officer
Revisado por	Martijn Schuttevaer	Función: Director Investor Relations & Corporate Communications
Aprobado por	Junta Directiva	Función: Junta Directiva
Fecha de la próxima revisión	24 de febrero de 2022	
