



3E® BY RGC

GRIEVANCE AND APPEALS PROCEDURE

The 3E® by RGC Sustainability Scheme includes a complaints and appeals procedure that is available to all supply chain stakeholders participating in the scheme or to anyone who wishes to raise a complaint against a stakeholder participating in the scheme, be it a producer, an exporter company or an evaluator of the process.

Complaints should be strictly related with the operation of the 3E® by RGC, regarding the implementation, compliance with the scheme criteria and procedures at both farms or suppliers' level, details of the process performed by internal or external evaluators, treatment during the evaluation process, conflicts of interest or concerns about the confidentiality of the process. In addition, cases of corruption and bribery that have been identified can also be reported through this mechanism.

Appeals can be filed when the participating stakeholder disagrees or feeling discontent with decision made by the 3E® Committee, including the recognition issuance or no, recognition's suspension and/or withdrawal of a farmer, producer group and/or exporter or on specific score of the scheme's indicators during an evaluation.

1. PROCEDURE TO FILING A COMPLAINT OR APPEAL.

All complaints and appeals related to context of the 3E® by RGC Sustainability Scheme must be filed in written form by email or by post, providing all elements related to the complaint, mentioning the details and origin of the situation to be complained about, a reasonable justification and supporting evidence. It must be mentioned if the complaint has been previously tried to be solved through a direct channel or the reasons why this step could not be carried out.

Also, when submitting the request, the report should state whether it is a complaint or appeal, indicating the name of the person who is filing the report, their organization and whether they intend to remain anonymous.

Complaints can be submitted in English or Spanish, using the form (annex 1) defined at the end of this document and attaching it to the email certifications@rgccoffee.com or sending it by physical mail to the offices in Bogota-Colombia, at Calle 72 # 7-64 office 702 or to the offices in Montreal-Canada, at 1330 Greene Ave, Westmount, Quebec H3Z 2B1, Canada.



2. RESOLUTION PROCESS

Once the complaint or appeal is received, the 3E® Committee will oversee and review the content of the report, which must comply with the parameters mentioned in the "Procedure for registering a complaint or appeal", the report will be acknowledged and the complainant will be informed whether or not his or her report is eligible for investigation.

Complaints and appeals will not be processed if it meets one or more of the following parameters:

- The form and content are unclear.
- There is no objective evidence or proof attached.
- The request is based on unsubstantiated hearsay.
- The complaint or appeal is intended to modify the sanctions or cancellations stated for a violation of the requirements defined on the 3E® by RGC Sustainability Scheme General Protocol.
- The complaint or appeal is not related to the 3E® by RGC Sustainability Scheme.

Complaints and appeals will be processed by the 3E® Committee 10 business days after its acceptance. The investigation will be open, provided there is no conflict of interest. In the event of a conflict of interest with any of the parties, the member of the 3E® Committee who has a conflict of interest shall declare that he/she is not allowed to proceed with the investigation and shall be removed from the case.

The 3E® Committee will proceed by contacting the parties involved and affected, to request evidence, documentation and/or statements in order to obtain a sufficient understanding of the situation, allowing the committee to find the further actions to be taken. The parties affected by the report will also have 10 working days to provide any additional evidence required in the case. Likewise, the 3E® Committee will be free to assign external personnel in case is required to expand the investigation.

Considering that the purpose of the procedure is to resolve the request as soon as possible, if it becomes evident that the process will take longer than stipulated, the 3E® Committee reserves the right to extend the period for decision making and this will be duly communicated to the complainant and other interested parties.

The 3E® Committee will have 30 working days after the receipt of evidence to fully analyze the case and resolve the requirement in a timely manner, trying first to generate a mutually agreed solution between the parties or otherwise unilaterally decide a solution, which will be informed in writing, including the reasons, to the interested parties. These requirements will be filed and reviewed once a year to consider improvements for the 3E® by RGC scheme.



All parties involved in the complaint will also have the right to appeal against first decision within 30 working days after decision communication is made by the committee.

3. ROLES OF THE 3E® COMMITTEE IN RESOLVING GRIEVANCES AND APPEALS

Position	Responsibility
Corporate Compliance Officer	- Respond to the acknowledgement of receipt of complaints and appeals that are received at certifications@rgccoffee.com and/or physical mail. - Ensure that the complaint/appeal form is properly completed and verify whether the appeal is approved or not for investigation. - Initiate the necessary investigations to resolve complaints and communicate the results of these investigations. - Ensure that the steps outlined in this procedure are followed. - Review the annual complaint log and recommend necessary improvements. - Meet with the 3E® Committee to improve the actions of this procedure and the 3E® by RGC Sustainability Scheme in general.
3E® Committee (Comprised by Jonathan Gabbay – Management representative, Sustainability Director: Angela Maria Pelaez, Agronomist leader: Andres Acevedo, Project coordinator: Ana María Agudelo and Corporate Compliance Officer: Lina Lozano)	- Reviewing the results of the investigation and making decisions on appeals filed. - Acting on behalf of the corporate affairs coordination in case of conflict of interest. - Attend meetings convened and contribute improvements to this process.

Table 1: Appeals and grievances: Roles of the 3E® Committee.

Second party assessments are conducted by the RGC sustainability team and can be carried out remotely or on-site depending on the case as indicated in section 10.1 of *3E® by RGC Sustainability Scheme General protocol*. If a third-party assessment is required for the investigation, the costs incurred for hiring an independent assessment firm will be covered by RGC.



ANNEX 1: COMPLAINTS AND APPEALS FORM

In order to facilitate the submission of formal complaints and grievances related to the context of the 3E® by RGC Sustainability Scheme, you must complete the parameters:

- The form must be completed in English or Spanish.
- All fields need to be filled in.
- The appeal must be accompanied by objective evidence.
- Once the form is completed, it must be sent by e-mail to certifications@rgccoffee.com or by post to either of these two addresses:

1- To RGC Americas at Calle 72 # 7-64 office 702, Bogotá Colombia.

2- To RGC Coffee at 1330 Greene Ave, Westmount, Quebec H3Z 2B1, Montreal Canada.

DATE RECEIVED	
FULL NAME	
EMAIL	
CONTACT PHONE	
COMPANY/ORGANIZATION	
ANONYMOUS STATEMENT:	(indicate YES/NO)
TYPE OF REPORT	Complaint / Appeal
SUMMARY OF THE REPORT	
DETAILS OF COMPLAINT / APPEAL	
ENCLOSE EVIDENCE	LIST OF DOCUMENTS
DECLARATION OF ANY POTENTIAL CONFLICT OF INTEREST	



3E® by RGC

MECANISMO DE QUEJAS Y APELACIONES

El esquema de sostenibilidad 3E® by RGC incluye un procedimiento de quejas y apelaciones que está disponible para todas las partes interesadas de la cadena de suministro que participan en el esquema 3E® by RGC o para cualquiera quien tenga que presentar una queja contra una parte interesada que participe en el esquema, ya sea un productor, una empresa exportadora, un evaluador del proceso o en contra del propio esquema 3E® by RGC.

Las quejas deben estar estrictamente asociadas a la operación del 3E® by RGC, con respecto a la implementación, cumplimiento de los criterios y procedimientos del esquema tanto a nivel de fincas, como a nivel de proveedores, detalles del proceso realizado por los evaluadores internos o externos, trato durante el proceso de evaluación, conflictos de interés o preocupaciones sobre la confidencialidad del proceso. Además, los casos de corrupción y soborno que hayan sido identificados también pueden ser denunciados a través de este mecanismo.

Las apelaciones pueden ser reportadas cuando una parte interesada no esté de acuerdo o se siente insatisfecha con la decisión tomada por el comité 3E®, incluida la concesión o no de reconocimiento, la suspensión o retiro de un productor, grupo de productores y/o exportador o sobre calificaciones específicas de los indicadores del esquema durante una evaluación.

1. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMO.

Todas las quejas y apelaciones relacionadas con el esquema de sostenibilidad 3E® by RGC deben enviarse por escrito por correo electrónico o físico, proporcionando todos los elementos relacionados con la queja, mencionando los detalles y el origen de la situación de la que se reclama, una justificación razonable y evidencia de respaldo. Se debe mencionar si previamente se ha intentado resolver la queja a través de un canal directo o las razones por las que no se pudo llevar a cabo este paso.

Además, al presentar la solicitud, el reporte debe indicar si se trata de una queja o una apelación, indicando el nombre de la persona que está llenando el informe, su organización y si tiene la intención de permanecer en el anonimato.

Las quejas pueden presentarse en inglés o español, utilizando el formulario (anexo 1) definido al final de este documento y adjuntándolo al correo electrónico certifications@rgccoffee.com o enviándolo por correo físico a las oficinas en Bogotá-Colombia, en la Calle 72 # 7-64 oficina 702 o a las oficinas en Montreal-Canadá, en 1330 Greene Ave, Westmount, Quebec H3Z 2B1, Canadá.



2. PROCESO DE RESOLUCIÓN

Una vez recibida la queja o apelación, el Comité 3E® supervisará y revisará el contenido del reporte, el cual debe cumplir con los parámetros mencionados en el "Procedimiento para registrar una queja o reclamo", se acusará de recibo y se informará al denunciante si su reporte es elegible o no para investigación.

No se tramitarán quejas y reclamos si cumple uno o varios de los siguientes parámetros:

- La forma y el contenido no están claros.
- No se adjuntan pruebas ni pruebas objetivas.
- La solicitud se basa en rumores sin fundamento.
- La queja o apelación tiene por objeto modificar las sanciones o cancelaciones establecidas por una violación de los requisitos definidos por el protocolo del esquema de sostenibilidad RGC 3E® by RGC.
- La queja o apelación no está relacionada con el esquema de sostenibilidad RGC 3E® by RGC.

Las quejas y apelaciones serán tramitadas por el Comité RGC 3E®, que abrirá la investigación transcurridos 10 días hábiles desde su aceptación. La investigación será abierta, siempre que no exista conflicto de intereses. En caso de conflicto de intereses con cualquiera de las partes, el miembro del Comité 3E® que tenga un conflicto de intereses declarará que no está autorizado a continuar con la investigación y será apartado del caso.

El Comité 3E® procederá a ponerse en contacto con las partes involucradas y afectadas, para solicitar pruebas, documentación y/o declaraciones con el fin de obtener una comprensión suficiente de la situación, lo que permitirá al comité encontrar las acciones adicionales a tomar. Las partes afectadas por el reporte también tendrán 10 días hábiles para proporcionar cualquier prueba adicional requerida en el caso. Asimismo, el Comité 3E® tendrá la libertad de asignar personal externo en caso de que se requieran para ampliar la investigación.

Teniendo en cuenta que el objeto del procedimiento es resolver la solicitud a la brevedad posible, si se hace evidente que el proceso se prolongará más de lo estipulado, el Comité 3E® se reserva el derecho de ampliar el plazo para la toma de decisiones y esto será debidamente comunicado al denunciante y demás partes interesadas.

El Comité 3E® tendrá 30 días hábiles después de la recepción de las pruebas para analizar completamente el caso y resolver el requerimiento en tiempo y forma, tratando primero de generar una solución mutuamente acordada entre las partes o en caso contrario decidir unilateralmente una solución, la cual será informada por escrito, incluyendo los motivos, a



las partes interesadas. Estos requisitos se presentarán y revisarán una vez al año para considerar mejoras para el esquema 3E® by RGC.

Todas las partes involucradas en la queja también tendrán derecho a apelar contra la primera decisión dentro de los 30 días hábiles posteriores a la comunicación de la decisión por parte del comité.

3. FUNCIONES DEL COMITÉ 3E® EN LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Cargo	Responsabilidad
Oficial de Cumplimiento Corporativo	- Responder al acuse de recibo de quejas y apelaciones que se reciban en certifications@rgccoffee.com y/o correo físico. - Asegurar que el formulario de queja/apelación esté correctamente diligenciado y verificar si la apelación se aprueba o no para investigación. - Iniciar las investigaciones necesarias para resolver las denuncias y comunicar los resultados de las mismas. - Asegurar de que se siguen los pasos descritos en este procedimiento. - Revisar el registro anual de quejas y recomendar las mejoras necesarias. - Convocar al Comité 3E® para mejorar las acciones de este procedimiento y el esquema 3E® by RGC en general.
Comité 3E® (Conformado por Jonathan Gabbay – Representante de la Dirección, Directora de Sostenibilidad: Ángela María Peláez, Líder de Agronomía: Andrés Acevedo, Coordinadora de Proyectos: Ana María Agudelo y Oficial de Cumplimiento Corporativo: Lina Lozano)	- Revisar los resultados de la investigación y tomar decisiones sobre las apelaciones presentadas. - Actuar en nombre de la coordinación de asuntos corporativos en caso de conflicto de intereses. - Asistir a las reuniones convocadas y aportar mejoras a este proceso.

Cuadro 1: Apelaciones y reclamaciones: Funciones del Comité 3E® del RGC.

Dado que las evaluaciones de segunda parte son realizadas por el equipo de sostenibilidad de RGC y pueden llevarse a cabo de forma remota o in situ según el caso, como se indica en la sección 10.1 del protocolo general del esquema de sostenibilidad 3E® by RGC. Si se requiere una evaluación de terceros para la investigación, los costos incurridos para contratar a una empresa de evaluación independiente serán cubiertos por RGC.



ANEXO 1: FORMULARIO DE QUEJAS Y APELACIONES

Con el fin de facilitar la presentación de quejas y reclamos formales relacionados con el esquema de sostenibilidad 3E® by RGC, debe completar los parámetros:

- El formulario debe completarse en inglés o español.
- Es necesario rellenar todos los campos.
- El reclamo debe ir acompañado de pruebas objetivas.
- Una vez diligenciado el formulario, deberá enviarse por correo electrónico a certifications@rgccoffee.com o por correo postal a cualquiera de estas dos direcciones:

1- RGC Americas en Calle 72 # 7-64 oficina 702, Bogotá Colombia.

2- RGC Coffee en 1330 Greene Ave, Westmount, Quebec H3Z 2B1, Montreal Canadá.

FECHA DE RECEPCIÓN	
NOMBRE COMPLETO	
CORREO ELECTRÓNICO	
TELÉFONO DE CONTACTO	
EMPRESA/ORGANIZACIÓN	
DECLARACIÓN ANÓNIMA:	(indicar SI/NO)
TIPO DE INFORME	Queja / Apelación
RESUMEN DEL REPORTE	
DETALLES DE LA QUEJA / APELACIÓN	
ADJUNTAR EVIDENCIA	LISTA DE DOCUMENTOS
DECLARACIÓN DE CUALQUIER POSIBLE CONFLICTO DE INTERESES	