



MECANISMO DE RECLAMO

El objetivo de este mecanismo de reclamo es proporcionar un proceso formal para recibir, registrar, investigar y responder a las preguntas, preocupaciones, sugerencias o quejas de las partes interesadas de la comunidad. Se basa en las buenas prácticas del Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM) para la gestión eficaz de reclamaciones.

Una "queja" es un problema -incluido, pero no exclusivamente, el relacionado con los derechos humanos- entre una empresa y una parte interesada afectada que debe recibirse y resolverse a través del mecanismo formal de quejas.

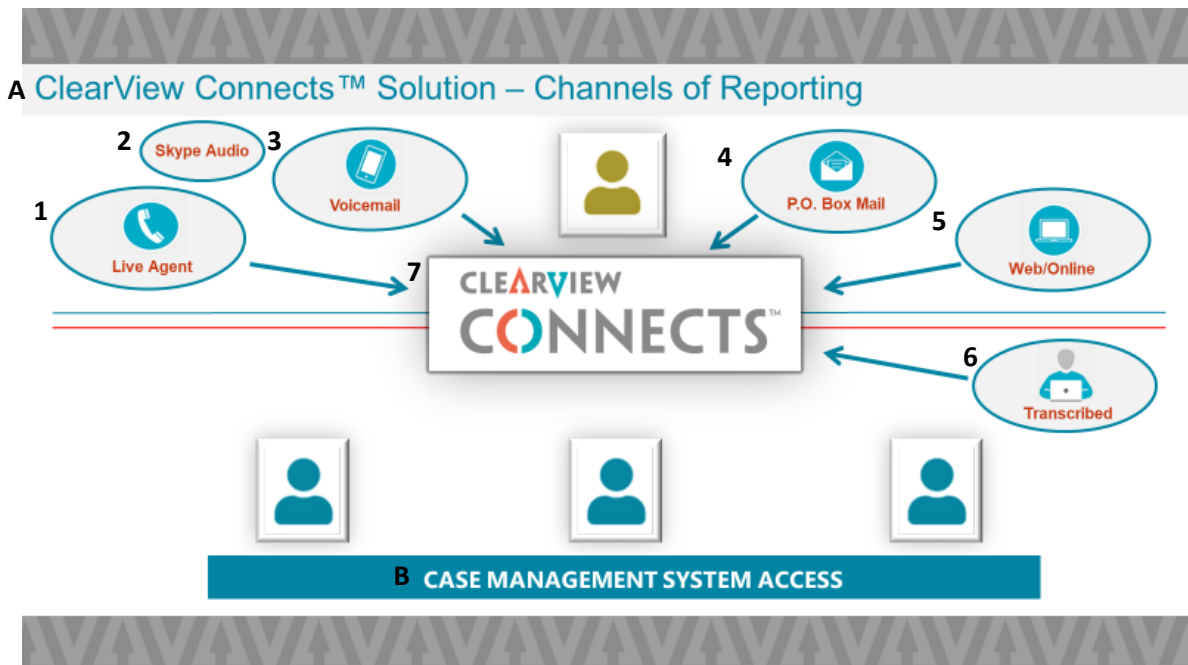
Con este mecanismo de reclamación pretendemos:

- Mejorar las relaciones con las partes interesadas demostrando capacidad de respuesta y respeto;
- Abordar las preocupaciones y evitar que los conflictos se agraven. Por ello, es importante mantener un umbral relativamente bajo para las quejas; y
- Facilitar el aprendizaje para mejorar la gestión de los impactos.

Además de describir el Mecanismo de Reclamación de SIL, este documento incluye un Apéndice con documentos relacionados.

- Apéndice 1 – Canales de notificación de quejas
- Apéndice 2 – Proceso de resolución de quejas (registro, revisión, informe y resolución)
- Apéndice 3 – Categorías de reclamaciones y asignación
- Apéndice 4 – Autorizaciones

Apéndice 1 - Canales de notificación de quejas



A. Soluciones ClearView Connects – Canales de notificación

1. Agente en vivo
2. Audio por Skype
3. Correo de Voz
4. Correo a Apartado Postal
5. Web/En línea
6. Transcrito
7. ClearView CONNECTS™

B. ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS

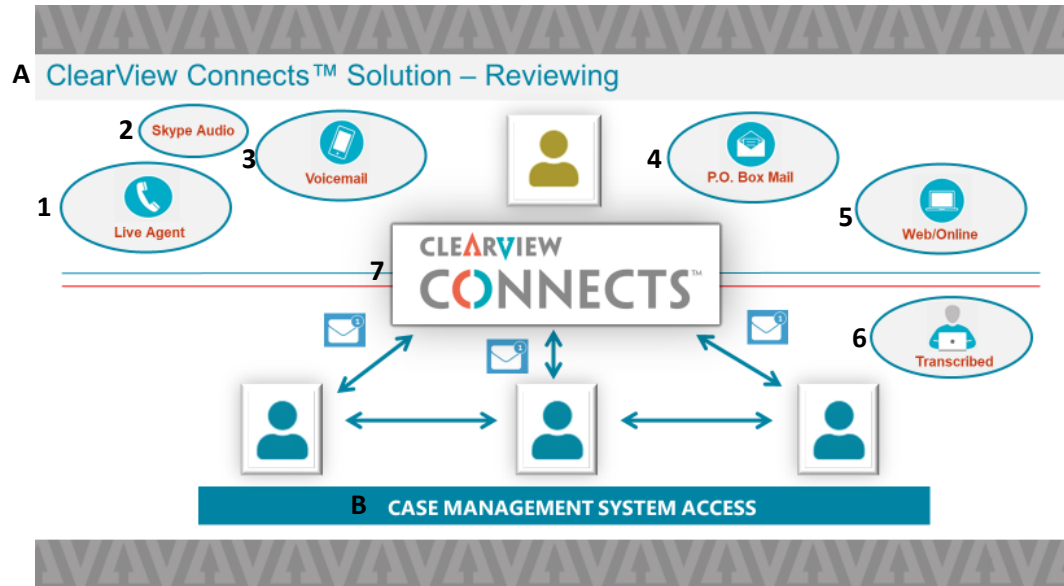
En Internet: <https://www.clearviewconnects.com/Home.htm?org=silvercrestmetalsinc&lang=en>

Por teléfono: Llamada gratuita en Norteamérica 1-866-729-7938
Llamada gratuita en México 800-099-0527

Por correo: P.O. Box 11017
Toronto, Ontario
M1E 1N0

En persona: Gral. Jesús García M. S/N, esquina con Gral.
Pedro García C. CP. 84642.
Colonia Centro, Arizpe, Sonora, MX

Apéndice 2 - Proceso de resolución de quejas (registro, revisión, informe y resolución)

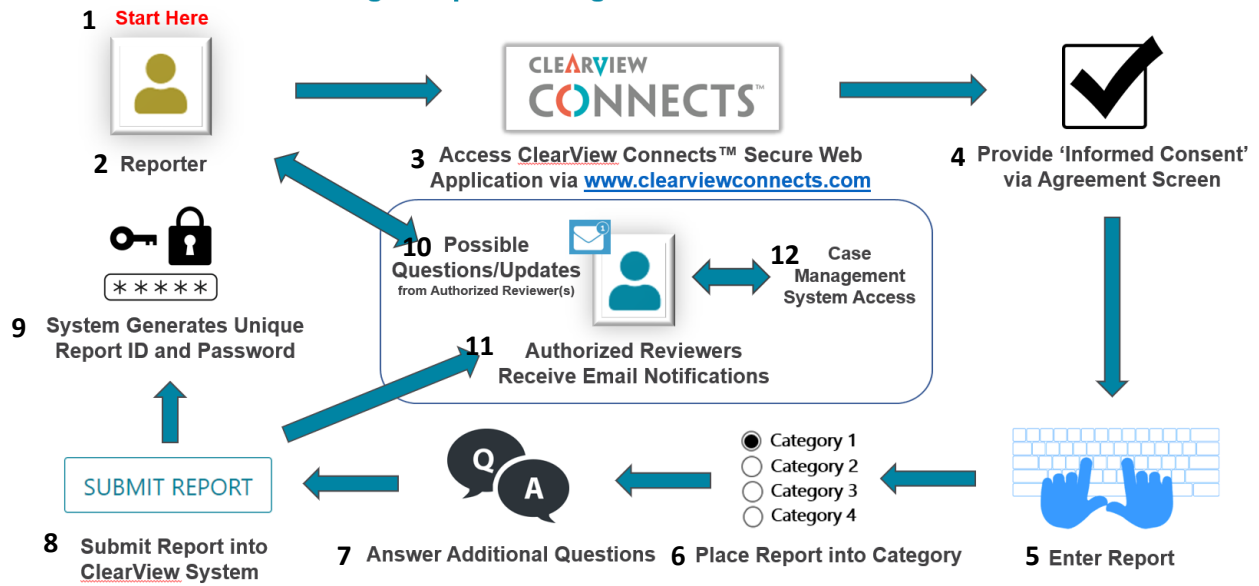


A. Soluciones ClearView Connects™ - Revisión

1. Agente en vivo
2. Audio por Skype
3. Correo de Voz
4. Correo a Apartado Postal
5. Web/En línea
6. Transcrito
7. ClearView CONNECTS™

B. ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS

C Submitting a Report through ClearView Connects™ - Web



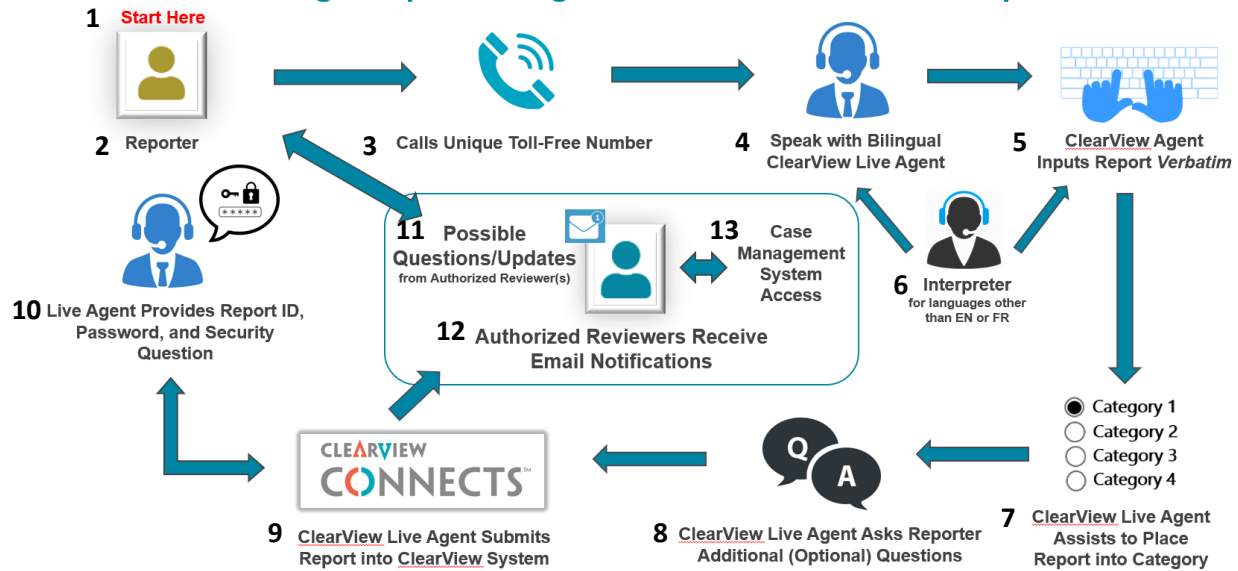
C. Presentación de reporte a través de ClearView Connects™ - Web

1. Comenzar Aquí
2. Emisor
3. Accesar la aplicación web ClearView Connects™ a través de www.clearviewconnects.com
4. Proporcionar el consentimiento informado a través de la acuerdo en pantalla.
5. Ingresar el reporte
6. Colocar el reporte en la categoría adecuada
7. Responder preguntas adicionales
8. Enviar reporte al Sistema ClearView
9. El sistema genera una identificación del reporte y contraseñas únicas.

Recuadro central

10. Posibles preguntas/Actualizaciones de los revisores autorizados
11. Revisores Autorizados reciben notificaciones por e-mail
12. Acceso al Sistema de Gestión de Casos

D Submitting a Report through ClearView Connects™ - Telephone



D. Presentación de reporte a través de ClearView Connects™ - Teléfono

1. Comenzar Aquí
2. Emisor
3. Llamada a una línea sin costo única
4. Hablar con un agente en vivo Clearview bilingüe.
5. El agente ClearView ingresa el reporte *verbatim*.
6. Interprete para lenguajes que no sean Inglés o Francés.
7. El Agente ClearView asiste para colocar el reporte en la categoría adecuada
8. El agente en vivo ClearView pregunta al emisor del reporte preguntas adicionales (opcional).
9. El agente en vivo ClearView envía el reporte al Sistema ClearView
10. El agente en vivo ClearView provee una identificación del reporte, contraseña y pregunta de seguridad.

Recuadro central

11. Posibles preguntas/Actualizaciones de los revisores autorizados
12. Revisores Autorizados reciben notificaciones por e-mail
13. Acceso al Sistema de Gestión de Casos

Apéndice 3 - Categorías de reclamaciones y asignación

Categorías	Director RSC	Dir. de Asuntos Comunitarios y Gubernamentales	Director Independiente (Legal)	Comité de auditoría / Presidente del consejo
1. Integridad de la información financiera, la contabilidad y los datos operativos - Información financiera y contable - Manipulación o falsificación de datos			Revisor#2	Revisor#1
2. Violación de leyes, reglamentos, políticas y procedimientos	Revisor#1	Revisor#2	Supervisión	
3. Conducta no ética y conflicto de intereses	Revisor#1	Revisor#2	Supervisión	
4. Fraude y Robo -Fraude -Robo			Revisor#2	Revisor#1
5. Seguridad y Privacidad de datos.	Revisor#1	Revisor#2	Supervisión	
6. Daños a personas, medio ambiente y propiedad. -Daños a personas -Acoso laboral -Salud y seguridad en el trabajo -Daño al medio ambiente -Daño a propiedad	Revisor#1	Revisor#2	Supervisión	
7. COVID-19	Revisor#1	Revisor#2	Supervisión	
8. Cuestiones Organizativas - Compensación y beneficios - Productos y servicio al cliente - Dirección/Supervisión	Revisor#1	Revisor#2		Supervisión
9. Protección de los denunciantes			Revisor#2	Revisor#1
10. Sugerencias de mejora	Revisor#1	Revisor#2	Supervisión (de ser aplicable)	Supervisión (de ser aplicable)
11. No estoy seguro	Revisor#1	Revisor#2	Supervisión (de ser aplicable)	Supervisión (de ser aplicable)
12. Informes sensibles			Revisor#2	Revisor#1

Nota: Los revisores delegados son: Interventor, Director de Proyectos y Director Financiero

Apéndice 4 - Autorizaciones

Autorizaciones	Administrador del programa	Revisor principal	Revisor autorizado	Revisor delegado	Usuario transcriptor
Ver la información resumida de todos los informes (excluye el acceso a los detalles de los informes a menos que también sea un Revisor)	✓				
Ver todos los detalles de los informes en las categorías para las que están asignados a ver.		✓	✓		
Sólo pueden ver los informes que les han sido delegados.				✓	
Ver los informes de resumen que muestran una visión general del número y el estado de los informes a través de las categorías que tienen acceso a ver.	✓	✓	✓		
Comunicarse con el emisor del informe		✓		✓	
Hacer comentarios y/o adjuntar información visible solamente para otros revisores.		✓	✓	✓	
Mover informes entre entidades y/o categorías de informes.		✓			
Delegar informes a revisores delegados		✓			
Cerrar informes		✓			
Establecer la prioridad de un informe		✓			
Nombrar informes		✓			✓
Transcribir informe	✓	✓	✓	✓	✓
Crear reglas y alertas para ser notificado si los informes no han sido procesados.	✓	✓	✓	✓	