

POLICY DI GESTIONE DEI RECLAMI



Sommario

1.	Principi guida	3
2.	Scopo.....	3
3.	Campo di applicazione	3
4.	Definizioni.....	4
5.	Normativa di riferimento.....	4
6.	Procedura di reclamo	4
6.1.	Presentazione di reclami.....	4
6.2.	Segnalazione anonima e protezione degli informatori (whistl-blowers).....	5
6.3.	Informazioni da fornire	5
6.4.	Trattamento dei reclami.....	5

1. Principi guida

ARGOR-HERAEUS SA ("AHSa") è un'azienda internazionale con un'eccellente reputazione in tutto il mondo ed impegnata a condurre la propria attività in modo responsabile a tutti i livelli della catena di fornitura dei metalli preziosi nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili. AHSa riconosce che lo sviluppo sostenibile è parte integrante della redditività a lungo termine e del proprio successo. In conformità con il proprio Codice di Condotta, Policy sui diritti umani, Policy Compliance and Ethics e Supply Chain Due Diligence Policy, l'attuazione della presente Policy di gestione dei reclami ("Policy") rafforzerà ulteriormente l'impegno e la responsabilità di AHSa e risponderà alla crescente domanda del mercato di prodotti in metalli preziosi tracciabili, realizzati in modo responsabile.

AHSa crede che soggetti interessati, sia interni che esterni, svolgano un ruolo importante e costruttivo nell'ambito dell'istituzione della Procedura di reclamo. La presente Policy consente a tutte le parti interessate di segnalare un reclamo contro qualsiasi parte in causa. Tutti i Reclami registrati nell'ambito della Procedura di reclamo saranno trattati in modo tempestivo e tutte le indagini e i risultati saranno riportati in modo trasparente e pubblico.

Poiché il rispetto dei diritti umani è una componente chiave della responsabilità aziendale, AHSa aderisce ai principi stabiliti dai Principi guida su imprese e diritti umani delle Nazioni Unite, quali legittimità, accessibilità, prevedibilità, equità, compatibilità dei diritti e trasparenza, per sostenere un Meccanismo di reclamo non giudiziario inerente alla violazione dei diritti umani.

2. Scopo

Lo scopo della presente Policy è quello di fornire un processo trasparente e coerente per la risoluzione dei Reclami e di sviluppare un meccanismo che consenta a tutti i soggetti interessati, sia interni che esterni, di esprimere in forma anonima le preoccupazioni sulla catena di fornitura dei metalli preziosi o su qualsiasi nuovo rischio identificato.

3. Campo di applicazione

La presente Policy si applica ai reclami individuali e collettivi che sorgono in relazione, o come conseguenza, di qualsiasi attività di AHSa relativa alla catena di fornitura dei metalli preziosi.

I reclami che rientrano nel campo di applicazione del presente documento includono, ma non si limitano a:

- Violazioni dei diritti umani;
- Salute e sicurezza, condizioni di lavoro;
- Estrazione, commercio, trattamento ed esportazione di metalli preziosi;
- Rischi ambientali;
- Corruzione e concussione;
- Riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo;
- Conformità e affari legali.

AHSa si riserva il diritto di non indagare o sospendere un'indagine su un reclamo in caso di mancanza di prove a sostegno di tale reclamo, se effettuato con un intento doloso o qualora quest'ultimo non rientri nell'ambito di applicazione della presente Policy.

4. Definizioni

Reclamo - Espressione generale di insoddisfazione riguardo una situazione, attività, comportamento o più specifico e serio sentimento di scorrettezza che riguarda molestie, discriminazioni o altri abusi (es. conflitto, corruzione, violazione dei diritti umani, ecc.).¹

Procedura di reclamo - Ai fini della presente Policy, la Procedura di reclamo è una procedura formale ed extragiudiziale di reclamo intesa come un meccanismo di allarme rapido di consapevolezza del rischio che consente a qualsiasi parte interessata (persone interessate o informatori (whistle-blowers)) di esprimere preoccupazioni in merito alla responsabilità aziendale, alle circostanze di estrazione, commercio, trattamento ed esportazione dei metalli preziosi in un'area interessata dal conflitto o ad alto rischio.²

5. Normativa di riferimento

La presente Policy si basa sugli standard legali e di conformità internazionali quali:

- Principi guida su imprese e diritti umani delle Nazioni Unite;
- Linee guida dell'OCSE sul dovere di diligenza per una catena di approvvigionamento responsabile dei minerali provenienti da zone di conflitto e ad alto rischio;
- Linee Guida di London Bullion Market Association;
- Responsible Jewellery Council Chain-of-Custody (CoC) Standard

Nonché politiche e procedure di AHSA, in particolare:

- Codice di Condotta;
- Policy of Compliance and Ethics;
- Policy sui Diritti Umani;
- Supply Chain Due Diligence Policy.

Disponibili sul sito: www.argor.com.

6. Procedura di reclamo

6.1. Presentazione di reclami

I reclami devono essere presentati al Compliance Officer di AHSA:

- Indirizzo: ARGOR-HERAEUS SA
Compliance Officer
Via Moree, 14
CH-6850-Mendrisio
- Telefono: +41 (0)91 640 52 60
- E-mail: compliance.argor@heraeus.com
- Di persona: Compliance Officer of ARGOR-HERAEUS SA

¹ Si basa sulla definizione predisposta dal Responsible Minerals Initiative disponibile su www.responsiblemineralsinitiative.org.

² Si basa sulla definizione prevista nelle Linee guida dell'OCSE sul dovere di diligenza per una catena di approvvigionamento responsabile dei minerali provenienti da zone di conflitto e ad alto rischio Supplemento sull'Oro e Human Rights and Grievance Mechanisms predisposto dal The Centre for Research on Multinational Corporations (SOMO).

6.2. Segnalazione anonima e protezione degli informatori (whistle-blowers)

La casella di posta elettronica predefinita compliance.argor@heraeus.com è stata appositamente designata per consentire l'invio di segnalazioni anonime. Per le comunicazioni anonime non sono richieste informazioni di contatto, ma solo una descrizione e prove dell'incidente, il più dettagliate possibile.

Sebbene la comunicazione di informazioni di contatto sia fortemente incoraggiata, in quanto consente un ulteriore *follow-up* durante l'indagine sull'incidente presentato e la successiva procedura di risoluzione, le comunicazioni anonime saranno oggetto di indagine e trattate come tutte le altre comunicazioni.

Gli informatori (whistle-blowers) che divulgano le informazioni in buona fede saranno protetti indipendentemente dalla qualità delle prove fornite o dall'esito dell'indagine condotta da AHSA. L'identità dell'informatore, se indicata sui documenti presentati, sarà rimossa da AHSA. Un'eccezione a quanto sopra sarà necessaria solo se la fonte deve essere divulgata nell'ambito di una procedura legale ai sensi della legislazione applicabile.

6.3. Informazioni da fornire

La presentazione di ogni reclamo deve contenere le seguenti informazioni:

- Nome completo del reclamante, non applicabile agli informatori (whistle-blowers);
- Informazioni di contatto complete del reclamante, non applicabile agli informatori (whistle-blowers);
- Descrizione dettagliata dell'incidente presentato, con le prove oggettive a supporto.

6.4. Trattamento dei reclami

Ogni reclamante riceverà una conferma scritta di ricezione del proprio reclamo. Successivamente AHSA valuterà se il reclamo presentato è sufficientemente fondato per avviare un'indagine. Le indagini saranno condotte in collaborazione con le funzioni competenti di AHSA. I reclamanti non anonimi saranno informati dell'esito dell'indagine. I reclami, compresa l'indagine, saranno trattati in modo strettamente confidenziale e archiviati in conformità alle norme sulla privacy applicabili.