

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

Parte integrante di una buona cultura compliance consiste nella possibilità di segnalare violazioni e comportamenti non etici, oggetto dell'applicabilità della Presente, in modo confidenziale e senza timore di ritorsioni. A tal fine, sono offerti i seguenti canali di comunicazione:

- Gruppo Heraeus:
 - Online: "Heraeus SpeakUp", disponibile a livello globale:
<https://heraeus.speakup.report/it/compliance/home>
 - Telefono: numero di telefono specifico per paese per la presentazione di una segnalazione (Allegato 1): https://cdn-de1.staffbase.com/eyo-live-de/raw/upload/v1695314547/iFB14Uvxt75gKMjO1kn6sCSRp2GNdsFhj0dA2qSXVL4zMGbHnDKFRmtPdhxA9N7XYEiWIZEr91zJvn2rjCnmwOs37oADGNXN9ZzJGcuju9BAEpGdt33hs1qvWE0pW5yu9RTEWhAc1WwjL70cfLtmI5q0QAmZV0vBpg0fPTJbIFcYQW6TOKT9ygFGS9S1hfl/Heraeus_SpeakUp_Phone_list_230419.pdf

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).

- ARGOR-HERAEUS SA:
Compliance Officer di AHSA:
 - Indirizzo:
ARGOR-HERAEUS SA
Compliance Officer
Via Moree, 14
CH-6850-Mendrisio
 - E-mail: compliance.argor@heraeus.com
 - Telefono: +41 91 640 57 17
 - Di persona: Compliance Officer di AHSA

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

La casella di posta elettronica predefinita compliance.argor@heraeus.com e “Heraeus SpeakUp”, disponibile a livello globale: <https://heraeus.speakup.report/it/compliance/home>, sono stati appositamente designati 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.

Laddove opportuno, AHSA si riserva il diritto di trattare come reclami comunicazioni ricevute al di fuori dalle modalità previste dalla Presente. In tali casi, le indagini, i termini nonché la comunicazione con il reclamante possono essere gestiti nel rispetto delle esigenze del caso specifico in deroga alla procedura in essere.

Allegato 1

Heraeus SpeakUp Phone List
Heraeus Organization Code: 103364

Country	Phone number	Phone instructions
Albania	+355 4 530 1801	Call charged at local rate
Algeria	+213 983 29 93 38	Call charged at local rate
Angola	+244 226 425 610	Call charged at local rate
Anguilla	1833 422 2005	Freephone
Antigua and Barbuda	1833 422 2006	Freephone
Argentina	+54 11 2039 7280	Call charged at local rate
Australia	+61 2 8284 6262	Call charged at local rate
Austria	0800 909 683	Freephone
Bahamas	1833 422 2007	Freephone
Bahrain	+973 1650 1936	
Bangladesh	+880 (0) 9610 998462	Freephone
Barbados	+1 (246) 623 9631	Call charged at local rate
Belgium	0800 89 326	Freephone
Belize	1800 0130 076	Freephone
Benin	+229 20 90 0380	Call charged at local rate
Bermuda	1833 422 2008	Freephone
Bhutan	+975 2 379 003	Freephone
Bolivia, Plurinational State of	800 105 122	Freephone
Bosnia and Herzegovina	+387 70 330 093	Call charged at local rate
Botswana	800 786 1103	Freephone
Brazil	+55 (11) 4700 8838	Call charged at local rate
Brunei Darussalam	801 4657	Freephone
Bulgaria	800 210 0645	Freephone
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Call charged at local rate
Cambodia	1800 209 867	Freephone
Cameroon	+237 6 57 10 31 12	Freephone
Canada	+1 (514) 395 0496	Call charged at local rate
Cayman Islands	+1 (345) 769 5580	Call charged at local rate
Chile	+56 22 483 5917	Call charged at local rate
China	1080 0152 3042	Freephone (via China Telecom)
China	1080 0852 2221	Freephone (via China United Network)
Colombia	+57 601 242 1247	Call charged at local rate
Costa Rica	+506 4036 0350	Call charged at local rate
Côte d'Ivoire	+225 05 66 77 0918	Freephone
Croatia	0800 7745	Freephone
Cyprus	800 91142	Freephone
Czechia	800 050 833	Freephone
Denmark	+45 43 31 09 61	Call charged at local rate
Dominica	1833 422 1998	Freephone
Dominican Republic	+1 (829) 947 1996	Call charged at local rate
Ecuador	1800 001 432	Freephone
Egypt	0800 000 0083	Freephone
El Salvador	+503 2230 4752	Call charged at local rate
Estonia	+372 609 3008	Call charged at local rate
Ethiopia	800 86 1919	Freephone
Fiji	008 002 650	Freephone
Finland	0800 392 912	Freephone
France	080 554 3753	Freephone
French Guiana	0800 99 1448	Freephone
French Polynesia	0800 91 4886	Freephone
Georgia	1800 008 013	Freephone

Germany	0800 1818 952	Freephone
Ghana	+233 59 699 3553	Call charged at local rate
Greece	0080 0441 45924	Freephone, the number will not work when called from a mobile
Grenada	+1 (473) 230 0333	Call charged at local rate
Guam	1833 809 6777	Freephone
Guatemala	+502 2302 8459	Call charged at local rate
Hong Kong	+852 3019 4193	Call charged at local rate
Hungary	06 809 845 89	Freephone
Iceland	+354 415 0349	Call charged at local rate
India	0008 0005 03159	Freephone
Indonesia	+62 21 8063 0074	Call charged at local rate
Ireland	1800 800 636	Freephone
Israel	+972 3374 1225	Call charged at local rate
Italy	800 147 694	Freephone
Jamaica	+1 (876) 677 9125	Call charged at local rate
Japan	+81 3 6627 0734	Call charged at local rate
Jordan	0800 23801	Freephone, no mobile access
Kazakhstan	+7 (8727) 357 45 82	Call charged at local rate, no mobile access
Kenya	+254 20 765 0957	Call charged at local rate
Korea, the Republic of	+82 2 3276 1660	Call charged at local rate
Kuwait	+965 2205 5730	Freephone
Latvia	800 05929	Freephone
Lebanon	833 816 0193	Freephone
Lithuania	8800 30366	Freephone
Luxembourg	+352 342 080 8982	Call charged at local rate
Malaysia	+60 3 7724 3136	Call charged at local rate
Malta	8006 5144	Freephone
Martinique	0800 90 1651	Freephone
Mauritius	+230 5 297 0999	Call charged at local rate
Mexico	+52 55 4780 6198	Call charged at local rate
Moldova, the Republic of	080 060 016	Freephone
Morocco	+212 5 30 14 41 08	Call charged at local rate
Myanmar	0800 800 8062	Freephone
Namibia	+264 83 380 0103	Freephone
Nepal	1800 001 0186	Freephone
Netherlands	+31 10 700 75 03	Call charged at local rate
New Zealand	+64 9 913 5892	Call charged at local rate
Nicaragua	+505 7513 7610	Call charged at local rate
Nigeria	070 8060 1221	Freephone
North Macedonia	+389 2551 3216	Call charged at local rate
Norway	+47 24 14 06 01	Call charged at local rate
Oman	8007 4161	Freephone
Pakistan	0080 0900 44437	Freephone
Panama	+507 308 4480	Call charged at local rate
Papua New Guinea	0008 61322	Freephone
Paraguay	0098 0044 10266	Freephone, no mobile access
Peru	0800 74535	Freephone
Philippines	1800 8394 8474	Freephone, can only be connected by Globe Telecom device
Poland	0080 0012 953	Freephone
Portugal	800 831 302	Freephone
Puerto Rico	+1 (787) 200 7305	Call charged at local rate
Qatar	800 101 094	Freephone

Réunion	1800 916 980	Freephone
Romania	0800 400 653	Freephone
Serbia	+381 10 520 043	Call charged at local rate
Seychelles	800 131	Freephone
Singapore	+65 6403 7051	Call charged at local rate
Slovakia	0800 113 418	Freephone
Slovenia	0800 83115	Freephone
South Africa	+27 (21) 427 7937	Call charged at local rate
Spain	+34 900 031 156	Call charged at local rate
Sri Lanka	+94 (72) 091 0370	Call charged at local rate
Sudan	+249 15 655 9883	Freephone
Suriname	833 816 0919	Freephone
Sweden	020 160 4703	Freephone
Switzerland	080 000 5691	Freephone
Taiwan, Province of China	+886 2 7743 8912	Call charged at local rate
Tanzania, the United Republic of	0800 11 1020	Freephone
Thailand	+66 2 844 9693	Call charged at local rate
Trinidad and Tobago	+1 (868) 224 1869	Call charged at local rate
Tunisia	+216 31 300 338	Call charged at local rate
Turkey	0080 04488 28602	Freephone
Turks and Caicos Islands	1833 462 1355	Freephone
Uganda	+256 41 423 8162	Call charged at local rate
United Arab Emirates	800 0444 0408	Freephone
United Kingdom	080 0022 4118	Freephone
United States of America	+1 (669) 288 7154	Call charged at local rate
Uruguay	0004 1598 5762	Freephone
Venezuela, Bolivarian Republic of	+58 212 335 7722	Call charged at local rate
Viet Nam	+84 1900 3271	Call charged at local rate
Virgin Islands (British)	1833 462 1356	Freephone
Virgin Islands (U.S.)	1833 724 6398	Freephone
Zimbabwe	+263 867 742 2010	Freephone