

Gestion des plaintes

relatives à la chaîne d'approvisionnement de l'or, des métaux du groupe du platine et des diamants ainsi que des pierres de couleurs.

Altmann Casting AG a mis en place la présente procédure de gestion des griefs pour recevoir des plaintes sur des circonstances dans la chaîne d'approvisionnement impliquant de l'or, des métaux du groupe du platine, des diamants et pierres de couleurs provenant de zones de conflit ou à haut risque.

Justine Altmann est responsable de la mise en œuvre et de l'examen de cette procédure.

Les préoccupations peuvent être exprimées par les parties intéressées par email ou par téléphone :

Justine Altmann

032 331 33 55

justine.altmann@altmann-casting.ch

À la réception de la plainte, nous nous efforcerons :

- d'obtenir un rapport précis de la plainte ;
- d'expliquer notre procédure de traitement des plaintes ;
- d'établir la manière dont le plaignant souhaite que celle-ci soit traitée/résolue ;
- d'évaluer la recevabilité de la plainte et, le cas échéant, de désigner le collaborateur interne chargé de la traiter. Si nous ne sommes pas en mesure de traiter la plainte en interne (par ex. si notre entreprise est trop éloignée du lieu d'origine du problème soulevé dans la plainte), nous pouvons la soumettre à une entité ou institution plus adéquate, comme le fournisseur ou l'organisme industriel pertinent ;
- d'obtenir de plus amples informations, le cas échéant, lorsque le problème peut être traité en interne ;
- d'identifier toutes les mesures que nous devrions prendre, notamment entendre toutes les parties concernées et effectuer un suivi de la situation ;
- d'informer le plaignant de nos décisions ou conclusions ;
- de conserver les plaintes reçues et la procédure interne suivie dans nos archives durant au moins cinq ans.

Signé/approuvé par :

Justine Altmann

Adrian Altmann

Date d'effet : 09.03.2021

