



# Procedura per la gestione reclami e suggerimenti ID.PRO.04





## Tabella approvazione

Emissione	Approvazione	Rev.	Data	Firma
Comitato RJC	Direzione	0	23/04/2025	

## Storico delle modifiche

Revisione	Data	Modifiche
00	23/04/2025	Prima emissione

## Indice

1.	Scopo .....	3
2.	Campo di applicazione .....	3
3.	Responsabilità .....	3
4.	Canali per le segnalazioni.....	4
5.	Gestione .....	4
6.	Registro segnalazioni e azioni di miglioramento.....	5

## 1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- I dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami, suggerire miglioramenti o segnalare mancati infortuni mediante una comunicazione destinata all'alta direzione e al comitato etico RJC.
- Vengono gestiti i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.
- Vengono gestite le azioni preventive e le azioni correttive di miglioramento. Inoltre, il Comitato Etico RJC verifica l'effettiva gestione dell'azione correttiva in sede di riunione che si tiene almeno con cadenza annuale.

## 2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo, sia scritte che verbali, e a tutte le proposte di miglioramento, sia scritte che verbali, provenienti da qualsiasi soggetto interessato (sia dai dipendenti che altre parti interessate all'azienda) aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno dello standard RJC.

Essa definisce il quadro delle norme operative essenziali per la gestione delle segnalazioni regolamentando e garantendo, mediante l'istituzione di idonei canali informativi, la ricezione, l'analisi ed il trattamento di segnalazioni relative alle problematiche in materia di:

- Diritti Umani e Politica Sociale;
- Commerciale, Anticorruzione, Anti Concussione e Antiriciclaggio;
- in materia Ambientale;
- in materia di Salute, Sicurezza e Igiene del Lavoro;
- in materia di Security;
- gestione del metallo prezioso CoC.

Inoltre, la procedura si applica anche a tutte le azioni correttive e preventive.

## 3. Responsabilità

Nell'ambito del processo di gestione delle segnalazioni di cui alla presente procedura, le responsabilità sono ripartite come segue:

- Il Comitato RJC è responsabile dell'approvazione e delle modifiche della presente procedura;
- i responsabili delle direzioni/funzioni aziendali coinvolte nelle attività di cui alla presente procedura hanno la responsabilità di osservare e farne osservare il contenuto.

Inoltre, la presente procedura sarà consegnata e/o inviata e/o comunque condivisa:

- ad ogni dipendente, consulente, collaboratore, partner commerciale e fornitore

La presente procedura può essere consultata e prelevata, anche su supporto elettronico, nel file contenuto nel sistema informativo interno.

## 4. Canali per le segnalazioni

I canali stabili per le segnalazioni sono:

- e-mail all'indirizzo: [comitatorjcbropin@bropin.it](mailto:comitatorjcbropin@bropin.it)
- invio di lettera, posta all'attenzione dell'ufficio del personale, all'indirizzo della sede legale dell'azienda: Via Luigi Galvani 38-40, 52100 Arezzo (AR)
- consegna a mano della segnalazione o del reclamo scritto ad un membro del Comitato RJC
- piattaforma *Whistleblowing* (*Procedura Whistleblowing PRO.WHI.01*)

Gli interessati possono inviare una segnalazione in ambito RJC CoP e CoC anche attraverso la piattaforma *Whistleblowing*, secondo quanto prescritto dalla **Procedura Whistleblowing (PRO.WHI.01 del 3.04.2025)** in questa sede integralmente richiamata.

L'organo di vigilanza delle segnalazioni, ricevuta la segnalazione in ambito RJC CoP e CoC, informa il Comitato RJC, e gestisce la segnalazione in conformità a quanto previsto dalla **Procedura Whistleblowing (PRO.WHI.01 del 3.04.2025)**.

La presente procedura è resa disponibile alle parti interessate interne ed esterne al fine di trasmettere le informazioni necessarie per la compilazione e l'inoltro del modulo o di altri tipi di segnalazione.

## 5. Gestione

Viene verificata la presenza di eventuali reclami, suggerimenti e mancati infortuni nella cassetta apposta da almeno due membri del Comitato Etico RJC. Le chiavi della cassetta sono state affidate ad un membro dell'Comitato Etico RJC. La frequenza di controllo sarà almeno mensile. I risultati delle verifiche saranno riportati al Comitato Etico RJC che ne valuta la fondatezza e la rilevanza delle segnalazioni.

Verificata la fondatezza e rilevanza della segnalazione viene quindi aperta un'azione correttiva che viene registrata da parte dell'Responsabile del sistema RJC, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato.

Successivamente il piano di azione, vagliato da tutti i membri del Comitato Etico RJC verrà conseguentemente affisso in bacheca, nella parte dedicata alle comunicazioni al personale, e qualora il segnalante si sia volontariamente identificato gli verrà fatta comunicazione specifica della presa in carico della segnalazione e della gestione, così come sopra descritta.

Durante le riunioni periodiche il Comitato Etico RJC si confronta sull'andamento dei reclami, suggerimenti, mancati infortuni, azioni correttive e preventive che sono state aperte fino a quel momento.

I risultati relativi alle azioni di miglioramento, proprio come il piano di miglioramento, sono sempre consultabili, in quanto affissi in bacheca, sempre nel rispetto della privacy delle parti coinvolte.

Si specifica che i segnalanti sono tutelati contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione ed in ogni caso è assicurata la riservatezza il loro anonimato; fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

BROPIN, tramite il proprio Comitato Etico RJC, compie ogni sforzo e attua concrete azioni per risolvere il problema evidenziato e prevenire il verificarsi di situazioni simili.



## 6. Registro segnalazioni e azioni di miglioramento

L'Comitato Etico RJC redige un documento contenente:

- Elenco dei reclami ricevuti (indipendentemente dal metodo di ricezione),
- Elenco delle azioni correttive relative alle segnalazioni ricevute;
- Elenco dei risultati conseguiti a seguito dell'azione di miglioramento.

All'interno del registro vengono formalizzati i reclami e i suggerimenti che sono pervenuti all'Comitato Etico RJC mediante uno dei procedimenti sovraesposti e viene poi mantenuto aggiornato dal responsabile del sistema RJC che ne condividerà l'andamento durante riunione periodica dei membri dell'Comitato Etico RJC.

BROPIN intraprende azioni correttive per evitare che il reclamo possa ripetersi in futuro e/o per mitigarne gli effetti.

Questa attività, è di competenza dell'Comitato Etico RJC e viene garantita attraverso le seguenti sotto fasi:

- Gestione delle conseguenze relative alla segnalazione;
- Azioni per eliminare le cause della segnalazione
- Gestione dell'impossibilità ad eliminare le cause della segnalazione;
- Riesame dell'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;



Codice	Revisione	Pagina
ID.PRO.04	23/04/2025	6 di 10



# PROCEDURE FOR HANDLING COMPLAINTS AND SUGGESTIONS ID.PRO.04





## 1. Purpose

The purpose of this procedure is to describe the ways in which:

- Employees or other interested parties can make complaints, suggest improvements or report near misses by communicating with senior management and the RJC Ethics Committee.
- Complaints and suggestions from employees and other interested parties are managed, in order to identify any areas for intervention in which the company has shown itself to be more deficient, through the implementation of improvement actions.
- Preventive actions and corrective improvement actions are managed. In addition, the RJC Ethics Committee verifies the effective management of corrective action at a meeting held at least annually.

## 2. Scope

This procedure applies to all forms of complaints, whether written or verbal, and to all suggestions for improvement, whether written or verbal, from any interested party (whether employees or other interested parties in the company) having as their object compliance with the requirements expressed in the RJC standard.

It defines the framework of essential operating rules for the management of reports by regulating and ensuring, through the establishment of suitable information channels, the receipt, analysis and processing of reports relating to issues relating to:

- Human Rights and Social Policy;
- Commercial, Anti-Corruption, Anti-Bribery and Anti-Money Laundering;
- Environmental matters;
- Health, Safety and Hygiene at Work;
- Security matters;
- Management of the precious metal CoC.

Furthermore, the procedure also applies to all corrective and preventive actions.

## 3. Responsibilities

Within the process of managing reports referred to in this procedure, responsibilities are divided as follows:

- The RJC Committee is responsible for approving and amending this procedure;
  - the heads of the company departments/functions involved in the activities referred to in this procedure are responsible for observing and ensuring compliance with its content.
- Furthermore, this procedure will be delivered and/or sent and/or otherwise shared:
- to each employee, consultant, collaborator, business partner and supplier

This procedure can be consulted and downloaded, also on electronic media, in the file contained in the internal information system.

## 4. Channels for reporting

The stable channels for reporting are:

- e-mail to the address: [comitatorjcbropin@bropin.it](mailto:comitatorjcbropin@bropin.it)
- sending a letter, addressed to the attention of the personnel office, to the address of the company's registered office: Via Luigi Galvani 38-40, 52100 Arezzo (AR)
- hand delivery of the report or written complaint to a member of the RJC Committee



- Whistleblowing platform

Interested parties can also send a report within the RJC CoP and CoC through the Whistleblowing platform, as prescribed by the Whistleblowing Procedure (PRO.WHI.01 of 03.04.2025) herein referred to in full.

The Whistleblowing Supervisory Body, upon receipt of the report in the RJC CoP and CoC, informs the RJC Committee, and manages the report in accordance with the provisions of the Whistleblowing Procedure (PRO.WHI.01 of 03.04.2025).

This procedure is made available to internal and external interested parties in order to transmit the information necessary for completing and forwarding the form or other types of reports.

## 5. Management

Any complaints, suggestions and near misses are checked in the designated box by at least two members of the RJC Ethics Committee. The keys to the box have been entrusted to a member of the RJC Ethics Committee. The frequency of checks will be at least monthly. The results of the checks will be reported to the RJC Ethics Committee which will assess the validity and relevance of the reports.

Once the validity and relevance of the report has been verified, a corrective action is opened which is recorded by the RJC System Manager, aimed at implementing an improvement plan with an indication of responsibilities and timeframes within which it must be implemented.

Subsequently, the action plan, assessed by all members of the RJC Ethics Committee, will be subsequently posted on the notice board, in the section dedicated to communications to staff, and if the reporter has voluntarily identified himself, he will be given specific communication of the taking charge of the report and its management, as described above.

During the periodic meetings, the RJC Ethics Committee discusses the progress of complaints, suggestions, near misses, corrective and preventive actions that have been opened up to that point. The results relating to the improvement actions, just like the improvement plan, are always available for consultation, as they are posted on the notice board, always respecting the privacy of the parties involved.

It is specified that the whistleblowers are protected against any form of retaliation, discrimination or penalization and in any case their confidentiality and anonymity are ensured; without prejudice to legal obligations and the protection of the rights of the Company or of the persons wrongly accused and/or in bad faith.

BROPIN, through its RJC Ethics Committee, makes every effort and implements concrete actions to resolve the problem highlighted and prevent the occurrence of similar situations.

## 6. Register of reports and improvement actions

The RJC Ethics Committee draws up a document containing:

- List of complaints received (regardless of the method of receipt),
- List of corrective actions relating to the reports received;
- List of results achieved following the improvement action.



The register formalizes the complaints and suggestions that have been received by the RJC Ethics Committee through one of the procedures set out above and is then kept updated by the RJC system manager who will share its progress during the periodic meeting of the members of the RJC Ethics Committee.

BROPIN takes corrective actions to prevent the complaint from recurring in the future and/or to mitigate its effects.

This activity is the responsibility of the RJC Ethics Committee and is guaranteed through the following sub-phases:

- Management of the consequences relating to the report;
- Actions to eliminate the causes of the report
- Management of the impossibility of eliminating the causes of the report;
- Review of the effectiveness of each corrective action taken;