



Mécanisme de traitement des plaintes

En cas de préoccupations sur la chaîne d'approvisionnement responsable et ceci malgré les engagements pris par BONINCHI SA, l'entreprise rend accessible le mécanisme de traitement des plaintes ci-dessous :

Cette procédure concerne les interrogations sur des préoccupations dans la chaîne d'approvisionnement impliquant de l'or ou des métaux issus de la mine de platine dans des zones de conflit ou des préoccupations sur les attestations de provenance de diamants ou pierres précieuses de couleur.

Ces interrogations pourront être adressées à la personne en charge du traitement de plaintes par courriel ou téléphone à l'adresse suivante :

Courriel : Qualité.boninchi@boninchi.ch

Tél : +41 22 979 05 79

A 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
- De décider de la personne qui doit traiter la plainte en interne ou de contribuer à acheminer la plainte vers l'entité qui s'applique, par exemple le fournisseur ou l'institution qui s'applique dans le secteur
- D'obtenir de plus amples informations lorsque le problème peut être traité en interne
- D'identifier toutes les mesures que nous devrions prendre, notamment effectuer un suivi de la situation
- D'informer le plaignant de nos décisions et conclusions
- De conserver les plaintes reçues et la procédure interne suivie dans nos archives durant au moins cinq ans.

BONINCHI SA

La direction

Meyrin, le 26 février 2021