

POLITICA BM TRADA PER CONTROVERSIE E RICORSI

SCOPO

Questo documento è applicabile a tutti gli Schemi di Certificazione BM TRADA.

CONTROVERSIE E RICORSI

Fornite una descrizione chiara della vostra contestazione, evidenze oggettive a sostegno di ogni elemento o aspetto del ricorso e il nome e le informazioni di contatto della persona che presenta la controversia.

Tutte le controversie e i ricorsi ricevuti da BM TRADA sono completamente esaminati.

Se desideri contestare una decisione presa da BM TRADA, vai alla Sezione A - Processo Controversie BM TRADA.

Se non sei soddisfatto dell'esito del processo di risoluzione dei Controversie e dei Reclami e desideri presentare un Ricorso, vai alla Sezione B - Processo Ricorsi BM TRADA.

Tutti i ricorsi devono includere evidenze oggettive a sostegno del ricorso e l'accettazione a pagare tutti i costi relativi alla riunione del Comitato d'Appello, come determinato da BM TRADA e concordato dal Presidente del Comitato d'Appello.

Tutte i contenziosi e i ricorsi devono essere presentati per iscritto a;

BM TRADA

Central Compliance Department

Stocking Lane, Hughenden Valley, High Wycombe, Buckinghamshire HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569 700

e: complaints@bmtrada.com

SEZIONE A – PROCESSO CONTROVERSIE BM TRADA

Una lettera deve essere inviata entro 2 settimane alla persona/organizzazione, confermando la ricezione della contestazione. Il Compliance Manager o una persona designata deve quindi svolgere un'indagine sulla controversia. (Nota: la persona che conduce l'indagine non deve essere stata coinvolta nel processo decisionale). L'indagine potrebbe includere una revisione della controversia documentata, eventuali rapporti correlati, la consultazione con i membri del gruppo di audit applicabile e la persona/organizzazione che ha presentato il contenzioso.

La decisione relativa all'esito dell'istruttoria completa deve essere documentata e comunicata formalmente per iscritto alla persona/organizzazione che ha sollevato la controversia entro due settimane dalla decisione finale assunta.

Alla persona/organizzazione che ha sollevato la controversia è offerto il diritto di impugnare la decisione finale presa.

SEZIONE B – PROCEDURA RICORSI BM TRADA

Una lettera deve essere inviata entro 2 settimane alla persona/organizzazione, confermando la ricezione del ricorso e confermando il diritto di presentare il proprio caso di persona al Comitato di Appello.

Chi ha presentato il ricorso è informato della data di discussione del ricorso e della composizione del Comitato.

Chi ha presentato il ricorso ha il diritto di formulare obiezioni alla composizione del comitato. Le ragioni di opposizione sono esaminate dal Presidente dell'Advisory Board che decide se sia opportuno o meno modificare di conseguenza la composizione.

Il comitato di appello deve considerare la natura del ricorso dalle relazioni scritte del ricorrente e dell'auditor. Ove necessario, il Comitato richiede la presenza della fonte della decisione durante tutta o parte della riunione.

Le relazioni devono essere esaminate e di conseguenza formulata una raccomandazione al Consiglio di Amministrazione che prende la decisione finale. La riunione deve essere verbalizzata.

L'esito del ricorso deve essere comunicato per iscritto al ricorrente, entro due settimane dalla decisione ed entro tre mesi dal ricevimento del ricorso scritto.

SEZIONE C – ULTERIORI AZIONI

Se non sei soddisfatto dell'azione intrapresa da BM TRADA come descritto sopra, sei invitato a contattare l'Ente di Accreditamento dello schema di certificazione pertinente ai seguenti indirizzi;

Schemi accreditati UKAS

UKAS

2 Pine Trees Chertsey Lane Staines-upon-Thames TW18 3HR

t: +44 (0) 1784 429015

customerfeedback@ukas.com www.ukas.com

Schemi di catena di custodia FSC®

ASI

Assurance Services International GmbH Friedrich-Ebert-Allee 69

53113 Bonn, Germany

t: +49 (228) 227 237 0

f: +49 (228) 227 237 30

asi-info@asi-assurance.org www.accreditation-services.com

FSC International

Adenauerallee 134

53113 Bonn, Germany

t: +49 (0) 228 367 66 0

f: +49 (0) 228 367 66-30

info@fsc.org

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)

Unit A-37-1

Menara UOA Bangsar

Number 5 Jalan Bangsar Utama 1

Kuala Lumpur 59000 Malaysia

t: +603 (0) 2302 1500

membership@rspo.org www.rspo.org

ANSI Accredited Schemes 1899 L Street, NW, 11th Floor Washington, DC 20036

t: +1 202 293 8020

info@ansi.org

INFORMAZIONI SU BM TRADA

BM TRADA, parte di Element Group, è specializzata nella fornitura di una gamma completa di test indipendenti, servizi di ispezione, certificazione, tecnici e di formazione.

Aiutiamo le organizzazioni a dimostrare le proprie credibilità aziendali e di prodotto e a migliorare le prestazioni e la conformità.

Esistiamo per aiutare i nostri clienti a garantire che i sistemi di gestione, la catena di fornitura e gli schemi di certificazione dei prodotti che operano siano conformi e adatti allo scopo.



PER ULTERIORI RICHIESTE, SI PREGA DI CONTATTARE

T: +44 (0) 1494 569750

Complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com