

Ve Vestci 26.2.2020

STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY

Záměrem společnosti SAFINA je poskytnout komukoli prostředky k nahlášení potenciálního porušení zásad společnosti SAFINA nebo příslušných zákonů. Postup řešení stížností, podnětů a připomínek je nedílnou součástí naší firemní filozofie v oblasti řízení vztahů se zákazníky a podané podněty, připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem pro sebereflexi a zlepšování práce naší společnosti.

Je velmi důležité mít důvěryhodný systém řešení stížností pro třetí strany, aby mohly upozorňovat na případy, kdy se domnívají, že naše normy nejsou dodržovány. Postup pro řešení stížností, podnětů a připomínek je proto určen především k identifikaci a předcházení obavám v celém našem dodavatelském řetězci.

Řešení stížnosti a podnětů vždy probíhá na principech transparentnosti, důslednosti a neutrality.

Každá stížnost, nebo podnět prochází vždy následujícími kroky:

Krok 1: Přijetí stížnosti

Stížnost nebo podnět je možné sdělit písemně (na adresu sídla SAFINA, a.s.) nebo e-mailem na naši e-mailovou adresu: responsiblegold@safina.cz nebo přímo odpovědným osobám: cco@safina.cz, daniel.chvatal@safina.cz. Podání stížnosti nesmí pro stěžovatele mít za důsledek újmu na jeho oprávněných zájmech.

Všechny přijaté stížnosti, nebo podněty vždy důsledně jsou evidovány. Po obdržení stížnosti, podnětu nebo připomínek bude stěžovateli v přiměřené lhůtě (maximálně 30 dnů) zasláno písemné potvrzení o přijetí stížnosti/podnětu.

• Krok 2: Prošetření stížnosti

Odpovědný zaměstnanec, jemuž byla stížnost postoupena, ověří všechny skutečnosti v ní uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje a případně další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

Všechny přijaté stížnosti a podněty jsou řešeny písemně, a to i v případě stížnosti podané ústně.

• Krok 3: Přijetí opatření

Pokud byla stížnost shledána oprávněnou nebo částečně oprávněnou, je odpovědný zaměstnanec povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě.

• Krok 4: Reakce na stížnosti

Pokud je výsledkem řešení stížnosti potřeba organizačních změn nebo kárné opatření, informuje o tom odpovědná osoba, která stížnost prošetřovala, představitele managementu společnosti a navrhne příslušnou organizační změnu nebo kárné opatření. Nápravná opatření, organizační změny nebo kárná opatření musí být vždy odsouhlaseny odpovědnými osobami a oznámeny stěžovateli (pokud je to vhodné, respektive jestliže o to požádal).

V případě, že stěžovatel nebude spokojen, bude nominována komise pro stížnosti složená z vrcholového vedení SAFINA. Hlavním cílem výboru je přezkoumat případ a fungování mechanismu stížností, včetně implementace našich zásad a úspěšně vyřešené stížnosti.