

POLITICA PER LA TUTELA DEL CLIENTE

Guala Closures ha emesso la “Politica per la tutela del Cliente” come garanzia di un servizio mirato non solo al prodotto finale, ma anche allo sviluppo di un corretto rapporto durante tutte le fasi di definizione del prodotto al fine di prevenire possibili usi impropri di informazioni, prodotti, marchi o proprietà dei Clienti.

Base della politica per la tutela dei Clienti è l’impegno del gruppo Guala Closures ad implementare, in tutti i suoi stabilimenti, azioni per il trattamento riservato delle informazioni e dei dati scambiati con i Clienti ed attività per la protezione dei marchi in produzione al fine di salvaguardarne l’integrità ed evitarne l’uso improprio (i dettagli per la realizzazione operativa di quanto qui indicato, sono descritti nei vari documenti del Sistema Qualità), in particolare:

➤ **Trattamento riservato delle informazioni e dei dati scambiati con i Clienti**

Guala Closures si impegna a trattare in modo riservato ed a non divulgare a parti non interessate (interne e/o esterne) informazioni, dati, specifiche, artwork, disegni, materiali e dati informatici scambiati con i Clienti in merito a:

- sviluppo di prodotti personalizzati,
- realizzazione e monitoraggio di prodotti in produzione.

➤ **Trattamento delle richieste di campionature dai Clienti**

Guala Closures si impegna ad analizzare preventivamente le richieste di campionature ricevute dai Clienti al fine di evitare la realizzazione di prodotti con estetica e personalizzazione che possano ledere o equivocare l’immagine di altri Clienti; ovvero, prima di fornire campioni occorre:

- verificare eventuale similitudine con altri marchi già in essere,
- nell’ambito delle chiusure di garanzia, personalizzare i campioni forniti (a meno di motivazioni chiare ed accordi precisi, non devono essere inviati campioni anonimi),
- verificare le modalità di utilizzo del prodotto presso il Cliente.

➤ **Trattamento delle richieste di fornitura ricevute dai Clienti**

Guala Closures si impegna ad analizzare preventivamente gli ordini ricevuti dai Clienti al fine di evitare la fabbricazione di prodotti che potrebbero essere utilizzati impropriamente; in particolare occorre:

- nell’ambito delle chiusure di garanzia e per prodotti venduti a distributori e non al Cliente finale, farsi trasmettere una dichiarazione sulla destinazione di eventuali prodotti anonimi,
- verificare l’origine di ordini di uno stesso prodotto e/o codice da canali diversi,
- concordare specifiche di fornitura dei prodotti che siano conformi a questa politica.

➤ **Confidenzialità delle informazioni e dei dati scambiati con i Fornitori**

Guala Closures si impegna a chiedere ai propri Fornitori di trattare in modo riservato, a non divulgare a parti non interessate (interne e/o esterne) ed a non utilizzare in modo improprio, informazioni, dati, specifiche, artwork, disegni, materiali, prodotti o eventuali proprietà dei propri Clienti e dati informatici scambiati con i Fornitori, attraverso la firma di documenti dedicati e/o di specifiche di fornitura, in merito a:

- costruzione di attrezzature di produzione,
- fornitura di materie prime e accessori,
- realizzazione di lavorazioni o controlli esterni.

Impegno e politiche aziendali

➤ **Trattamento dei prodotti idonei, degli scarti di lavorazione e dei prodotti obsoleti**

Guala Closures, durante i processi di realizzazione e di conservazione del prodotto, si impegna a tenere sotto controllo semilavorati, prodotti finiti, prodotti di scarto o eventuali prodotti obsoleti, al fine di evitarne la sottrazione dalle proprie aree di lavoro o stoccaggio e/o l'uso improprio, attraverso:

- precisa identificazione di semilavorati e prodotti finiti,
- controllo dello smaltimento e distruzione fisica di prodotti di scarto,
- segregazione di prodotti obsoleti o di prodotti resi dai Clienti.

➤ **Controllo degli accessi nelle varie aree di lavoro e sulle postazioni informatiche**

Guala Closures si impegna a tenere sotto controllo gli accessi nelle aree produttive ed agli uffici tecnici, commerciali, amministrativi, al fine di evitare che informazioni o materiali possano essere sottratti od utilizzati in modo improprio, attraverso:

- registrazione in portineria di ingressi / uscite di personale esterno e controllo dei relativi spostamenti in stabilimento (accompagnatori interni),
- abilitazione del personale interno ad entrare / uscire dagli uffici,
- autorizzazione delle visite in stabilimento di personale esterno e/o di Clienti (concessa dalla Direzione Generale e/o Direzione di stabilimento),
- per tutto il personale esterno in visita, divieto di fare foto, prelevare campioni o documenti.

Analogamente, sono definiti profili e password per l'utilizzo delle postazioni informatiche e per la consultazione dei sistemi e dei dati informatici da parte del personale interno.

➤ **Formazione e sensibilizzazione del proprio personale**

Guala Closures si impegna a trasmettere al proprio personale formazione e informazione in merito ai contenuti ed ai requisiti della presente politica per la protezione dei Clienti, attraverso:

- i canali di comunicazione interna,
- formazione in ingresso dei neo-assunti ed eventuali corsi dedicati.

Inoltre, durante la formazione vengono anche ripresi i contenuti del Codice Etico e di Condotta di Guala Closures Group, che riprende alcuni dei principi definiti in questa politica.

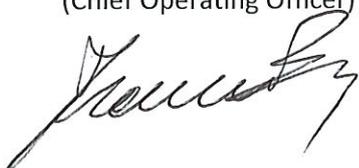
La responsabilità nell'attuazione di questa politica compete a tutta la struttura aziendale che deve collaborare, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al soddisfacimento dei principi sopra espressi.

A tale fine, si diffonde questo documento a tutti i lavoratori di Guala Closures Group e, mediante il sito internet e/o altri canali di comunicazione, alle parti interessate esterne ed a chiunque ne faccia richiesta.

Questi principi sono comuni a tutti gli stabilimenti di Guala Closures Group; ciascun Direttore Generale e Direttore di Stabilimento deve comprenderli, comunicarli e applicarli alla propria organizzazione.

Franco Bove

(Chief Operating Officer)



Gabriele Del Torchio

(Chairman and Chief Executive Officer)

