

## **GYR EDELMETALLE AG Verfahren für Beschwerden und Reklamationen**

### **Präambel:**

In Übereinstimmung mit den RJC-Anforderungen hat GYR EDELMETALLE AG ein Beschwerde- und Klageprotokoll eingerichtet, das es dem Unternehmen ermöglicht, Beschwerden und Klagen in verschiedenen Bereichen (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Menschenrechte, Lieferkette, Bestechung, Disziplin, Diskriminierung, Gesundheits- und Sicherheitsfragen usw.) zu behandeln.

### **Dokumentation:**

Ein zentraler Bestandteil der Beschwerde- und Klageverfahren ist der Beschwerdebericht, der es dem Unternehmen ermöglicht, den Status und das Ergebnis jeder Beschwerde korrekt zu verfolgen. Alle Dokumente (Mails, Briefe, interne Vermerke usw.), die sich auf das Thema beziehen, werden zusammen mit dem zentralen Beschwerdebericht abgelegt, um eine vollständige Akte zu bilden.

### **Verfahren:**

Bei der Bearbeitung einer Beschwerde sind folgende Verfahren zu beachten:

#### **1. Registrierung der Beschwerde:**

Die folgenden Informationen müssen ausgefüllt werden: Datum des Eingangs, Art des Eingangs (telefonisch, per Brief, per Post usw.), Name/Organisation des Beschwerdeführers und wer die Beschwerde im Unternehmen entgegengenommen hat.

#### **2. Beschreibung der Beschwerde:**

Die Person, die die Beschwerde erhält, gibt eine kurze, aber angemessene Beschreibung der Beschwerde.

#### **3. Zuweisung einer verantwortlichen Führungskraft/Person zur Bearbeitung der Beschwerde:**

Je nach Art und Schwere der Beschwerde wird die normale Hierarchie befolgt, um schliesslich die zuständige Führungskraft mit der Bearbeitung der Beschwerde bzw. des Missstands zu beauftragen.

#### **4. Verfassen und Versenden einer ersten Reaktion an den Beschwerdeführer:**

Innerhalb von 5 Arbeitstagen wird dem Beschwerdeführer eine (vorzugsweise schriftliche) Reaktion zugesandt, in der festgestellt wird, dass die Beschwerde bei dem Unternehmen gut angekommen ist. Wenn eine sofortige Lösung vorgeschlagen werden kann, wird diese in dieser ersten Reaktion enthalten sein, wenn nicht (z. B. bei komplexeren Problemen), gibt das Unternehmen ein Datum an, bis zu dem der Beschwerdeführer eine Lösung/Antwort erhalten wird, die auf die Ursache der Beschwerde eingeht.

**5. Ergriffene Abhilfemassnahmen:**

Das Unternehmen prüft jede Beschwerde und legt fest, welche Abhilfemassnahmen ergriffen werden müssen. Gegebenenfalls werden mehrere Personen/Abteilungen informiert, um sicherzustellen, dass die Abhilfemassnahmen auch tatsächlich im Unternehmen durchgeführt werden.

**6. Abschliessende Reaktion auf den Beschwerdeführer:**

Es wird eine abschliessende Reaktion an den Beschwerdeführer verfasst, versandt und zusammen mit allen anderen relevanten Unterlagen abgelegt.

**7. Wiederholungen:**

Erzielt der Beschwerdeführer keine sofortige Einigung über die Lösung der Beschwerde, kann es zu einem längeren Kommunikationsaustausch zwischen dem Beschwerdeführer und dem Unternehmen kommen, und die oben genannten Schritte werden erforderlichenfalls wiederholt.

**8. Abschluss der Beschwerde:**

Das Beschwerde- und Klageverfahren ist abgeschlossen, wenn ein hochrangiges Mitglied der Geschäftsleitung den Abschluss des Verfahrens unter Angabe des Datums des endgültigen Abschlusses abzeichnet.

**Zuständigkeiten:**


Herr C. Minder ist als Beschwerdekoordinator für die GYR EDELMETALLE AG benannt.

Baar, 16. April 2025

GYR EDELMETALLE AG



Christoph Minder  
CEO



Serena D'Andrea-Melillo  
Leiterin Markt Schweiz