



***Gestione dei Reclami e dei Ricorsi per la  
Certificazione Forestale e Catena di Custodia  
dei prodotti***  
***Complaints and Appeals Management for Forest & Wood Certification***

*Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division  
Rev3 - February 2018*



***Move Forward with Confidence***



## 1. INTRODUZIONE INTRODUCTION

Lo scopo di questa politica Bureau Veritas Certification (di seguito BVC) è quello di stabilire un processo standard e strutturato per la gestione di reclami e ricorsi che vengono ricevuti da Bureau Veritas Certification. Lo scopo di questa politica è quello di comunicare il processo standard delle operazioni atte a garantire che tutti i ricorsi e reclami vengano gestiti in maniera professionale e responsabile.

*The purpose of this Bureau Veritas Certification policy is to establish a standard and structured process for the management of Complaints and Appeals received by Bureau Veritas Certification. The purpose of this policy is to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner.*

Le definizioni usate da Bureau Veritas Certification sono le seguenti:

### **Ricorso:**

Il ricorso è definito come "richiesta di annullamento o modifica di una decisione di certificazione presa da BVC oppure di una decisione presa da BVC sulla validità di un reclamo nei confronti di BVC stesso o contro un'organizzazione certificata da BVC".

### **Reclamo:**

Un reclamo è definito come "espressione di insoddisfazione da parte di una persona o un'organizzazione ("parte interessata") nei confronti di BVC o nei confronti di un'organizzazione certificata da BVC".

*The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following:*

### **Appeal:**

*An Appeal is defined as an "Appeal against a Certification Decision made by Bureau Veritas Certification or Decision made by Bureau Veritas Certification on the validity of a complaint against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation".*

### **Complaints:**

*A complaint is defined as "an expression of dissatisfaction by a person or organization ("party") against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation".*

## 2. PRINCIPI GENERALI GENERAL PRINCIPLES

Reclami e ricorsi vengono registrati direttamente on-line dalla "parte interessata", sul sito web BVC internazionale e/o direttamente sul sito internet dell'ufficio locale Bureau Veritas

*(BV Italia – Dip. Certificazione; <http://www.bureauveritas.it/services+sheet/certificazione-fsc>)*

Il modello dei reclami e ricorsi è pubblico ed è disponibile nella stessa lingua con cui viene pubblicata, on line, la scheda di sintesi dei servizi di certificazione offerti.

*Complaints and appeals are registered directly on-line by the “party” on either the global Bureau Veritas Certification website and (or) directly on the Bureau Veritas Certification local office’s website; This complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification on-line.*

A richiesta della parte interessata, il modello dei reclami e ricorsi potrà essere reso disponibile in formato cartaceo.

*This complaint/appeal form is also available in print on party’s request.*

Reclami e ricorsi ricevuti devono essere registrati ed i dettagli trasmessi agli uffici BVC pertinenti per l'elaborazione.

*Complaints and appeals received must be recorded and the details transmitted to the relevant Bureau Veritas Certification entity for processing.*

In caso di reclamo o ricorso ricevuto da una "parte interessata", non appartenente all'elenco clienti BVC, viene valutata la facoltà di rispondere o non rispondere, una volta valutata la responsabilità potenziale. In caso di responsabilità, il contenuto della risposta deve essere condivisa con il cliente.

*In case of complaint or appeal received from a “party” which is not a Bureau Veritas Certification client, due consideration must be given whether or not it is appropriate to answer, taking into account potential liability. In such cases, the content of the answer must be coordinated with the client.*

Il Direttore Tecnico Locale (Local Technical Manager-LTM) è il canale su cui convogliare tutte le domande dei reclami e ricorsi. Di seguito i responsabili finali per la gestione di questi processi:

- Per i reclami: LTM
- Per i ricorsi: FSC HUB Manager (collegato con il paese del ricorso).

Il KPI in questione deve essere monitorato come una misura di efficacia del processo (KPI).

*The Local Technical Manager (LTM) is the default channel for dealing with the complaints and appeals. End-responsible to carry out this process:*

- for complaints, LTM
- for appeals, FSC HUB manager (related with the country of the appeal).

*The relevant KPI must be monitored as a measure of effectiveness of the process (KPI).*

Una revisione complessiva dei reclami e dei ricorsi ricevuti da parte dei clienti deve essere integrata nel sistema annuale di Riesame della Direzione.

*An overall review of customer’s complaints or appeal process must be part of the annual Management System Review.*

L'HUB Manager, il Responsabile Tecnico del CER TQR e il Coordinatore Globale dell'accreditamento devono essere informati di tutti i reclami relativi all'FSC. Il Direttore Tecnico Globale di Bureau Veritas Certification Holding SAS viene informato a seconda della gravità. In caso di rischio critico (come reclami riguardanti un possibile contenzioso, dichiarazione di assicurazione, citazione in giudizio, perdita di immagine, accreditamento, etc.) i reclami devono essere trasferiti al contatto legale HO (Operation Holding) della divisione.

*The HUB Manager, the TQR CER Technical Manager and the Global accreditation Coordinator shall be informed of all FSC complaints. The Global Technical Director of Bureau Veritas Certification Holding SAS shall be notified depending upon severity. In case of a critical risk (such as complaints involving a possible litigation, insurance declaration, court summons, loss of image, accreditation...) the complaints must be transferred to the HO Divisional legal contact.*

Bureau Veritas conserva l'anonimato del reclamante nei confronti del cliente, se questo viene richiesto dal reclamante e tratta i reclami anonimi e le manifestazioni di insoddisfazione, che risultano immotivate come reclami, come commenti delle parti interessate e le affronta durante l'audit successivo.

*Bureau Veritas retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant and shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit.*

### 3. PASSAGGI DI TUTTO IL PROCESSO *OVERALL PROCESS STEPS*

Per ciascun reclamo e ricorso, vengono seguiti i seguenti passaggi:

- 1) Il reclamo e il ricorso vengono registrati dal LTM al ricevimento dello stesso da parte dell'Ente di certificazione Bureau Veritas. Reclami e ricorsi vengono normalmente ricevuti per iscritto, in caso vengano avanzati per via orale, l'ufficio BVC avvia un record nel proprio sistema interno.
- 2) Il LTM comunica i dettagli del reclamo o del ricorso e le risultanze delle analisi delle varie parti interne interessate, ove richiesto il LTM si interfaccia con Bureau Veritas Certification (Holding) o il relativo ente accreditato Bureau Veritas Certification per rispondere in modo adeguato al ricorso o reclamo.
- 3) Il LTM deve:
  - archiviare i documenti garantendone la rintracciabilità;
  - verificare la fattibilità delle decisioni e chiudere il caso quando risolto
- 4) Il reclamo offre la possibilità di fare riferimento al processo di risoluzione delle controversie di FSC qualora il problema non fosse risolto al termine della procedura di reclamo con BVC.

La presentazione, l'indagine e la decisione sui ricorsi / reclami devono evitare azioni discriminatorie nei confronti della parte interessata. Questo processo deve essere gestito in modo riservato.

Il reclamante ha la possibilità di presentare la propria denuncia ad ASI, se il problema non è stato risolto attraverso la piena attuazione delle procedure di Bureau Veritas stessa o se il denunciante non è d'accordo con le conclusioni raggiunte da BVC e/o è insoddisfatto dal modo in cui BVC ha gestito il reclamo. Come ultimo passo, la denuncia può essere indirizzata a FSC.

*For each complaint and appeal, the following points must be followed:*

- 1) *The complaint and appeal must be recorded by the LTM of the receiving Bureau Veritas Certification Entity. Complaints/appeals will normally be made in writing, but if not, Bureau Veritas Certification office receiving the official oral complaint shall initiate a record in BVC system.*
- 2) *LTM communicates the details of the complaint or appeal and findings to relevant internal parties where required Technical Manager shall liaise with Bureau Veritas Certification (Holding) or the relevant accredited Bureau Veritas Certification entity in order to reply adequately to the appeal or complaint.*
- 3) *LTM shall:*
  - *records documents, ensure traceability of documents,*
  - *checks the feasibility of the decisions and closes the case when solved*
- 4) *Complaint shall be offered the opportunity to refer it to FSC's dispute resolution process if the issue has not been resolved at the end of the complaint procedure with Bureau Veritas Certification.*

*The submission, investigation and decision on appeals/complaints shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.*

*The complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of Bureau Veritas Certification's own procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by the Bureau Veritas Certification and/ or is dissatisfied by the way Bureau Veritas Certification handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.*

#### **4. PROCESSO DI GESTIONE RICORSI *APPEALS PROCESS***

Al ricevimento del ricorso, il LTM valuta la possibilità del proprio coinvolgimento sulla decisione impugnata - tutti i ricorsi devono essere analizzati da personale che non abbia preso parte nè alle attività di audit, nè alla decisione sulla certificazione finale e nè a qualsiasi altro processo riguardante il processo di certificazione.

*Upon receipt of the appeal LTM shall determine if she or he was involved in the appealed decision – all appeals must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision.*

Qualora il LTM fosse coinvolto direttamente nel ricorso, e quindi impossibilitato nello svolgere direttamente gli approfondimenti del caso, verrà nominata una commissione interna, qualificata e indipendente. Il membri saranno formati da 2 persone non coinvolte nella decisione impugnata e da 2 persone tra coordinatori delle HUB e il coordinatore di accreditamento globale.

*If she or he was involved, then a suitable qualified internal independent panel shall be appointed, and if not she or he can carry out the investigation. The panel is composed of: 2 person independent from the appealed decision from 2 HUBS and the Global accreditation coordinator.*

I ricorsi ricevuti devono essere comunicati in modo tempestivo al Coordinatore dell'accREDITamento globale, in modo tale da permettergli di poter fornire il proprio supporto sulle modalità di elaborazione e indagini delle cause del ricorso stesso. Egli fornisce il proprio supporto nell'approfondimento delle cause del ricorso, esaminando i file associati (contratto, rapporti di audit, dettagli decisionali relativi alla certificazione) e sulla stesura di un rapporto dettagliato.

*Any appeal received must be communicated in a timely manner to the Global accreditation Coordinator to support the answer to the appellant that the appeal has been received and will be processed and to investigate the grounds of the appeal, by reviewing the appeal and associated files (contract review, audit reports, certification decision details) followed by preparing a report detailing the appeal.*

Il ricorso ricevuto viene istruito, in base ai principi di cui sopra, includendo una descrizione del corso o azione proposta di risoluzione, entro 2 settimane dal ricevimento dello stesso.

*The receipt of the appeal must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the appeal, within 2 weeks of receiving it.*

Il Coordinatore dell'accREDITamento internazionale monitora i risultati, approfondisce le azioni proposte in risposta al ricorso, entro 3 mesi dal ricevimento degli stessi, con il supporto del' FSC Hub manager / LTM.

*Global accreditation coordinator shall monitor the results, have investigated and specified all its proposed actions in response to appellant(s) within 3 months of receiving the appeal with the support of FSC Hub manager / LTM.*

## **5. PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI COMPLAINTS PROCESS**

Al ricevimento del reclamo, il LTM deve valutare il proprio coinvolgimento nel processo in questione - tutti i reclami devono essere analizzati da personale che non abbia preso parte nè alle attività di audit, nè alla decisione sulla certificazione. Qualora il LTM fosse coinvolto direttamente nel reclamo, verrà nominata una persona interna indipendente.

*Upon receipt of the complaint LTM shall determine if she/he was involved in the process in question – all complaints must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision. If s/he was involved, then a suitable qualified internal independent person(s) shall be appointed, and if not s/he can carry out the investigation.*

Il reclamo ricevuto viene istruito, in base ai principi di cui sopra, includendo una descrizione del corso o azione proposta di risoluzione, entro 2 settimane dal ricevimento dello stesso.

*The receipt of the complaint must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint, within 2 weeks of receiving it.*

LTM monitora i risultati della gestione del reclamo, tenendo informata la parte interessata sui progressi della valutazione dello stesso, analizzando le singole asserzioni e specificando per ciascuna le azioni proposte, in risposta a ciascun elemento del reclamo, entro 3 mesi dal ricevimento dello stesso con il supporto del FSC HUB Manager.

*LTM shall monitor the results and keep the complainant(s) informed of progress in evaluating the complaint, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of FSC HUB Manager.*