

# PAMP

Produits Artistiques Metaux Precieux



BILANCIO SOCIO-AMBIENTALE  
2009/2010

SOCIAL & ENVIRONMENTAL  
RESPONSIBILITY REPORT  
2009/2010



# QASE

## **Qualità, Ambiente, Sicurezza, Salute ed Etica:**

sono questi gli elementi che ispirano la nostra linea di condotta, le nostre scelte e decisioni.

Essere impresa è fonte di responsabilità. Lo svolgimento delle attività aziendali ha implicazioni a livello sociale e ambientale ed è necessario garantire la coesistenza e l'equilibrio con tali aspetti. Il bilancio socio-ambientale è per noi un'opportunità per riflettere su questa responsabilità e dialogare con il territorio nel quale la nostra azienda svolge la propria attività e dal quale trae risorse e collaborazione per uno sviluppo sostenibile. Vogliamo così stimolare la comprensione del ruolo imprenditoriale, ambientale e sociale della nostra impresa, per condividerlo, così come i nostri traguardi, ambizioni e visione, con i nostri portatori di interesse, quali i collaboratori, i partner, i clienti, le istituzioni e la comunità attorno a PAMP.

La ricerca e il perseguimento dell'eccellenza sono da sempre i motivi centrali della nostra filosofia aziendale. Quella costante tensione al miglioramento, che ci spinge a realizzare prodotti qualitativi, viene applicata con la stessa convinzione e lo stesso impegno alla ricerca di soluzioni ed iniziative sempre più rispettose dell'ambiente, delle persone e delle istituzioni con cui entriamo in contatto.

Questi impegni sono divenuti, a tutti gli effetti, parte integrante della nostra strategia aziendale, attraverso la loro formalizzazione nel concetto QASE:

**Qualità:** continua ricerca di soluzioni tecniche e produttive atte a migliorare la qualità dei prodotti e servizi offerti e, in definitiva, la soddisfazione dei nostri clienti.

**Ambiente:** miglioramento continuo dei processi e stimolazione di comportamenti volti a minimizzare l'impatto dell'attività produttiva sull'uomo e sull'ambiente.

**Sicurezza e Salute:** costante ricerca di nuove soluzioni tecniche ed organizzative atte a valorizzare la salute e la sicurezza delle persone.

**Etica:** garanzia di rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, della diversità, nonché di apertura e costante dialogo con i nostri portatori di interesse.

Le certificazioni recentemente conseguite, le iniziative promosse in tema di sicurezza sul lavoro, i gruppi di studio e di lavoro istituiti con le autorità pubbliche sono tutte manifestazioni tangibili di questi valori.

Il documento che vi apprestate a leggere, il bilancio socio-ambientale di PAMP, è insieme strumento e occasione per trasmettere il nostro pensiero e per rendere noti i traguardi sinora raggiunti in campo sociale e ambientale. Non intendiamo considerarlo un punto di arrivo, ma desideriamo che sia motivo per incentivare ulteriormente il nostro impegno nel perseguimento di un successo aziendale, sostenibile e armonioso nei confronti dei portatori di interesse attorno a PAMP.

# Q-E-H-E

## **Quality. Environment. Health & Safety. Ethics.**

Those are the values that inspire our conduct and inform our choices.

Now more than ever, operating a business is a source of responsibility, and has far-reaching social and environmental consequences. It is vital that business growth and accountability coexist harmoniously. A social and environmental report such as this one is an opportunity to reflect on that responsibility, and to engage the local community in which a company operates, ensuring it obtain the resources and collaboration necessary to sustainable development. With this report, PAMP hopes to increase understanding of its entrepreneurial, environmental and social roles – along with its goals and strategic vision – with its stakeholders, namely, its partners, clients and the surrounding community.

The pursuit of excellence has always been at the heart of PAMP's philosophy. Our constant striving to improve drives us to create products of ever increasing quality. In the same manner we work with conviction and enthusiasm to develop increasingly advanced solutions and initiatives to respect the environment, the people and the institutions with which we come into contact.

That commitment has become integral to our corporate strategy through the formal adoption of the QEHE concept:

**Quality:** The ongoing search for technical and manufacturing solutions that improve the quality of our products and services and that, in the end, increase customer satisfaction

**Environment:** Ceaselessly improving processes and encouraging conduct that reduces the impact of manufacturing on people and the environment

**Health & Safety:** Continually seeking new technical and organizational solutions that safeguard health and increase safety

**Ethics:** A guarantee that human and workers' rights and diversity will be respected and that there will be open and ongoing dialogue with our stakeholders

Recently obtained certifications, initiatives linked to health and safety in the workplace, and projects undertaken in conjunction with public authorities are all tangible expressions of our commitment.

This social and environmental report, PAMP's first, is both a tool and an opportunity to communicate our philosophy, make known the goals we have already achieved, and to underscore our ceaseless commitment to protecting the environment, and to maintaining a harmonious relationship with the community-at-large.



## **STRUTTURA E METODOLOGIA**

Il documento è organizzato in tre parti, la prima è volta a fornire un inquadramento generale dell'azienda, le successive sono dedicate, rispettivamente, agli impegni assunti e ai risultati raggiunti in ambito sociale e ambientale. In dettaglio:

### **SEZIONE I PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE**

Fornisce una descrizione preliminare dell'azienda, ripercorrendone la storia, presentando l'attività svolta, in termini di prodotti e mercati di riferimento, e sintetizzandone la struttura organizzativa.

### **SEZIONE II RESPONSABILITÀ SOCIALE**

Descrive gli impegni assunti, le azioni intraprese e le ricadute dell'attività di PAMP sulle principali classi di portatori di interesse che ruotano attorno all'azienda.

### **SEZIONE III RESPONSABILITÀ AMBIENTALE**

Si focalizza sulle implicazioni dell'attività aziendale sull'ambiente circostante, presentando gli impegni stabiliti, le misure attuate e i risultati conseguiti nella tutela, preservazione e salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali.

#### *Principi di reporting:*

Gli indicatori di performance (key performance indicators) presentati nelle varie sezioni del documento sono ispirati ai principali standard di riferimento a livello internazionale.

#### *Periodo di rendicontazione:*

I dati presentati sono riferiti all'esercizio luglio 2009 – giugno 2010.

## **STRUCTURE AND METHOD**

This document is divided into three sections: The first provides a general overview of the company, while the other two cover, respectively, the commitments taken on and the results achieved in the social and environmental spheres. Specifically:

### **SECTION I COMPANY PROFILE**

A brief description of the company, touching on its history, products and key markets, and a summary of the organizational structure

### **SECTION II SOCIAL RESPONSIBILITY**

The commitments and actions undertaken and the effects of PAMP's activities on its major stakeholders

### **SECTION III ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY**

The impact of the company's business on the surrounding environment, highlighting the commitments taken on, the measures adopted and the results achieved in protecting, conserving and safeguarding natural resources and the environment

#### *Reporting Principles:*

The key performance indicators provided in the document aspire to international reference standards.

#### *Report Period:*

The data refers to the financial year July 2009 - June 2010.



PAMP, Produits Artistique Métaux Précieux, è tra le aziende leader a livello globale nel campo dei metalli preziosi. L'esperienza maturata in più di 30 anni di lavoro, insieme all'appartenenza al Gruppo MKS determinano la capacità di proporre un'offerta integrata e completa.

## Profilo dell'organizzazione

In sinergia con la capogruppo MKS Finance SA (Ginevra, Svizzera), PAMP serve una clientela altamente internazionale, attraverso lo sviluppo di soluzioni “chiavi in mano” capaci di soddisfare le esigenze più complesse. Tramite il network internazionale costituito dal gruppo, l'azienda è in grado di coprire, direttamente o indirettamente, tutte le principali aree di attività riguardanti i metalli preziosi: dalla produzione, ai servizi finanziari, dalla logistica, alla commercializzazione. Punto focale della filosofia aziendale è la volontà di mantenere la massima flessibilità, perseguendo una costante tensione al miglioramento. Ciò non sarebbe chiaramente possibile senza un'adeguata struttura organizzativa alle spalle. Il capitale umano e tecnologico e il relativo know-how, ma soprattutto la combinazione di questi fattori, sono gli elementi chiave, che compongono la base su cui PAMP fonda la propria capacità di fare business. Investendo su questi fattori e valorizzandoli, l'azienda persegue quel continuo adattamento indispensabile per affrontare le sfide in un contesto competitivo caratterizzato da un dinamismo sempre crescente. In quest'ottica PAMP è fortemente improntata all'evoluzione, in modo da poter essere, in ogni momento, nelle migliori condizioni per cogliere le opportunità del mercato e saper fronteggiare le incognite e le incertezze che il contesto economico odierno pone.

PAMP – Produits Artistiques Métaux Précieux – is one of the world's leading companies in the precious metals sector.

## Company Profile

The combination of 30-years experience and its position within the MKS Group allows the company to provide an integrated, complete offer. Working in synergy with its sister company, MKS Finance SA (Geneva, Switzerland), PAMP serves a truly international client base and offers turnkey solutions that can cater for the most complex requirements. The business, backed by Group companies, covers directly or indirectly all primary areas of the precious metals sector, including production, financial services, logistics and marketing. The company philosophy emphasises flexibility, and is always seeking improvement. And that philosophy is only sustained with the support of a stable organizational structure. PAMP's human and technological capital, its know-how and, especially, the combination of those elements, are the keys to the company's ability to conduct business. By investing in and optimizing those factors, the company is continuously able to adapt and meet the challenges of an ever more competitive and dynamic marketplace. In this light, PAMP places great emphasis on progress and adaptability, ensuring the company is ideally placed to grasp any opportunity, and to face any unknown or uncertain scenarios that the current economic

## 1.1 LA NOSTRA STORIA

Nata nel 1977 a Chiasso (Svizzera), PAMP ha da subito iniziato ad attuare la propria strategia di sviluppo. La prima importante svolta è stata, infatti, l'inizio della graduale integrazione nel Gruppo MKS, a partire dal 1981. In linea con questo mutamento, l'attività industriale, focalizzata inizialmente sulla produzione di piccoli lingotti stampati, ha cominciato un percorso di costante evoluzione, con l'obiettivo di mantenere l'offerta al passo con i tempi e con le esigenze della clientela e del mercato in generale. Secondo traguardo fondamentale è stata quindi la realizzazione, nel 1984, della struttura produttiva di Castel San Pietro (Svizzera), attuale sede di PAMP. Tale decisione è stata determinata, in particolare, dalla necessità di soddisfare la domanda del mercato attraverso un ampliamento dell'offerta e di innovare continuamente la gamma di prodotto rafforzando le competenze produttive, attraverso l'adozione di tecnologie allo stato dell'arte. Un recente mutamento in questo senso è avvenuto nel 2005, con l'ampliamento marcato dell'attività produttiva dei metalli platinici (Platinum Group Metals). La chiave di lettura di questa continua evoluzione risiede in quello che è il principio cardine che ispira la strategia di marketing di PAMP: la volontà di proporre un prodotto su misura, flessibile e personalizzabile.

Dalla comprensione della necessità di un'offerta sempre più coordinata e completa, è proseguito parallelamente il percorso di inserimento nel Gruppo MKS. Questa unione ha permesso di sviluppare nel tempo sinergie importanti, consentendo a PAMP di profilarsi oggi come un valido partner nel settore dei metalli preziosi.

L'impegno di PAMP è valso il riconoscimento della nomina di "Good Delivery" da parte delle più autorevoli istituzioni del mercato. Tra di esse: la Banca Nazionale Svizzera, la LBMA (London Bullion Market Association), il LPPM (London Platinum and Palladium Market), il TOCOM (Tokyo Commodity Exchange), il Gold and Commodities Exchange di Dubai e il COMEX (Commodity Exchange) di New York. È inoltre stata nominata "Deliverable brand" dal Chicago Board of Trade. "Good Delivery" è lo standard di qualità che attesta il rispetto di una serie di criteri e di requisiti, definiti dalle associazioni sopra menzionate, in merito alla produzione di barre d'oro e d'argento, per far sì che queste vengano riconosciute e accettate nei diversi mercati. In altre parole si tratta di una sorta di "sigillo di garanzia". Forte di quanto la qualità sia qualcosa di imprescindibile per il risultato della propria attività, PAMP è da sempre sostenitore di questo sistema di valutazione, tanto da guadagnare la nomina di "Good Delivery Referee" da parte della LBMA (London Bullion Market Association) e

dal LPPM (London Platinum and Palladium Market). Ciò riconosce il laboratorio di saggio PAMP tra i tre laboratori a livello mondiale, riconosciuti da entrambe queste istituzioni per il processo di assegnazione della nomina di "Good Delivery".

Nella continua ricerca di livelli qualitativi sempre più alti, PAMP si è dimostrata pronta a dare prova del proprio impegno, raggiungendo importanti traguardi: nel 2005 è stata ottenuta la certificazione ISO 17025 e nel 2008 la certificazione ISO 9001. Nel 2009 sono state inoltre conseguite le certificazioni ISO 14001 e OHSAS 18001. Queste ultime, oggetto di successivo approfondimento nel presente documento, testimoniano come l'interpretazione data al concetto di qualità, coinvolge necessariamente la tutela e la considerazione di tutti i portatori di interesse attorno all'azienda, la cui collaborazione è importante per garantire uno sviluppo sostenibile e duraturo.



## 1.1 OUR HISTORY

PAMP was incorporated in 1977 in Chiasso (Switzerland), immediately adopting its own growth strategy. The first major change came in 1981 with the process of integration within the MKS Group. That period also marked the company's transition as a manufacturer of small bars to one whose product range would constantly evolve, to meet both customers' and, more generally, the market's demands. The second step came in 1984 with the creation of the Castel San Pietro (Switzerland) plant, which is now PAMP's headquarters. That move was necessitated by the need to continually expand and innovate the product range, and to remain competitive via state-of-the-art technology. Likewise, but more recently, in 2005 PAMP's platinum group metals (PGM) operations were markedly augmented via new facilities and increased output. The key to understanding PAMP's commitment to innovation and change is found at the core of PAMP's marketing strategy: Remain flexible and pro-active, and provide customers with authentic service via tailor-made products.

The realisation of the importance of providing a complete and coordinated range of products and services was also behind the strategic process of integrating the company into the MKS Group. Over time, that partnership has generated key synergies that now allow PAMP to position itself as a true partner in the precious metals sector.

PAMP's efforts have earned it 'Good Delivery' recognition from leading market institutions, including: the Swiss National Bank, LBMA (London Bullion Market Association), LPPM (London Platinum and Palladium Market), TOCOM (Tokyo Commodity Exchange), the Dubai Gold and Commodities Exchange and COMEX (Commodity Exchange) in New York. The Chicago Board of Trade also recognizes PAMP as a reputable and trusted 'Deliverable Brand.' 'Good Delivery' accreditation reflects a quality standard that certifies that a series of criteria and requirements, (defined by the aforementioned associations) have been met in the production of gold and silver bars, ensuring those products are accepted in the major markets. In other words, 'Good Delivery' accreditation acts as a 'warranty seal-of-approval.' Since quality excellence is absolutely essential to PAMP's endeavours, the company is a dedicated supporter of the 'Good Delivery' system, and to that end was designated a 'Good Delivery Referee' by the LBMA and LPPM. That rare honour means that PAMP's assay laboratory is one of the three worldwide that are officially recognized by

both associations as key partners in awarding or upholding the 'Good Delivery' standard.

Further proof of PAMP's endless quest for improved quality standards comes in the various forms of certification it has been awarded, namely ISO 17025 in 2005; ISO 9001 in 2008, and ISO 14001 and OHSAS 18001 in 2009. The latter two, covered in greater detail below, show that PAMP's concept of quality necessarily incorporates respect for and safeguarding of the company's stakeholders since cooperation is central to ensuring sustainable and lasting development.

## 1.2 LA NOSTRA ATTIVITÀ

Come accennato precedentemente, grazie alla propria appartenenza al Gruppo MKS, PAMP è in grado di posizionarsi come un punto di riferimento a 360° per i propri clienti. Le sinergie che si sviluppano all'interno del network del gruppo rendono possibile l'offerta di diversi prodotti e servizi, fornendo ai clienti soluzioni complete. Le attività che sono implementate direttamente da PAMP sono presentate di seguito:

### Affinaggio di metalli preziosi

Attraverso procedimento elettrolitico e chimico PAMP dispone di una capacità produttiva annua di 450 tonnellate per oro e argento e 30 tonnellate per i metalli platinici. Il materiale proveniente da miniere o da recuperi dell'industria (orafa, elettronica, dentale, ecc.) viene affinato ad una purezza di 999.9 fino a 999.99‰ per l'oro, di 999.0 fino a 999.9‰ per l'argento e di almeno il 999.5‰ per i metalli platinici.

### Saggio di metalli preziosi

Il laboratorio saggi ed analisi è organizzato come un'entità indipendente allo scopo di garantire la validità e l'affidabilità dei controlli eseguiti. Esso conduce analisi chimiche volte a determinare il grado di purezza dei metalli preziosi prodotti o dei materiali da affinare ricevuti. A tal fine vengono utilizzati metodi accreditati e verificati dal Servizio di accreditamento svizzero (SAS) e certificati ISO 17025. Il personale operante è qualificato come saggiaio giurato svizzero e possiede una completa indipendenza nella determinazione del titolo dei metalli preziosi.

### Produzione di barre e lingotti in oro e argento

Per quanto riguarda l'oro, PAMP produce bullion bars con diversi gradi di purezza: da 995 fino a 999.9‰. Il peso varia da 400 onces (circa 12.5 chilogrammi), peso riconosciuto come "Good Delivery" in tutti i maggiori mercati mondiali, fino a 1 chilogrammo, 0.5 chilogrammi, 10 tola, e 100 grammi.

In argento, PAMP produce bullion bars con una purezza di 999.0‰, con peso da 1000 onces (circa 31 chilogrammi), accettato come "Good Delivery" in tutti i maggiori mercati mondiali, fino a 1 chilogrammo e 0.5 chilogrammi.

Dimensioni e purezza delle barre sono regolate dalle specifiche richieste dei mercati regionali. Tutte le barre sono soggette a rigorose verifiche prima di essere timbrate e immesse sul mercato.

### Produzione di barre, lingotti e polveri in metalli del gruppo del platino

Barre di platino e palladio con peso da 1 a 6 chilogrammi, sono prodotte, secondo un grado minimo di purezza del 999.5‰. Tutte le barre sono soggette a rigorose verifiche prima di essere timbrate e immesse sul mercato. Il rodio è prodotto sotto forma di polvere allo stesso grado di purezza.

### Produzione di lingotti stampati

I lingotti d'oro con peso da 10 onces fino ad 1 grammo sono uno dei prodotti principali, tanto che PAMP è leader mondiale detenendo oltre il 50% del mercato. Questo successo è stato conseguito anche grazie all'attenzione riservata all'estetica e allo sviluppo di competenze e tecnologie interne in ambito di design. L'introduzione dell'immagine della Fortuna, uno dei simboli di PAMP, ha riscosso un importante successo internazionale, anche su lingotti conati in argento, platino e palladio. Firme di garanzia e imballaggi CertiPAMP garantiscono la qualità, il peso e il contenuto dei metalli preziosi in ogni pezzo.

### Coniazione di medaglie e monete

PAMP celebra la ricorrenza di eventi storici e importanti con la coniazione di medaglie e monete commemorative in oro e argento puro o loro leghe. Tale attività è implementata sia sulla base di specifiche richieste da parte della clientela, sia secondo programmi commerciali sviluppati internamente, partendo dal design per arrivare fino alla distribuzione tramite una propria rete di vendita. In questo ambito PAMP è in grado di offrire un servizio personalizzato, realizzando gli specifici disegni desiderati dai singoli clienti.

Vengono inoltre prodotte rondelle in metallo prezioso per coniazione destinate alle maggiori zecche di stato.

### Prodotti per l'industria

PAMP fornisce componenti e prodotti necessari ai processi produttivi di diversi settori. Per l'industria orafa e orologiera viene prodotta una vasta gamma di leghe in oro a diversa caratura, con le quali producono filo, placche, dischi e grana su richiesta.

Per l'industria farmaceutica, chimica, elettronica e automobilistica vengono prodotti metalli preziosi puri, oltre a sali e soluzioni contenenti metalli platinici.

L'elenco presentato non può considerarsi esaustivo: lo sviluppo di nuovi prodotti è sempre al centro dell'attenzione di PAMP, rientrando nell'obiettivo più ampio del continuo adattamento alle esigenze del mercato. Vengono quindi dedicate risorse allo studio di nuove soluzioni tecnologiche, riconoscendo alla ricerca un ruolo fondamentale. Proprio per questo, PAMP ha siglato recentemente un accordo con un centro di studi universitari, che prevede la conduzione di progetti mirati a sviluppare idee innovative per ampliare la propria offerta.

## 1.2 OUR BUSINESS

As touched upon above, PAMP's membership within the MKS Group allows it to exploit synergies generated by the network of companies and, in turn, ensures it can offer its customers unique, turnkey solutions through a comprehensive range of products and services. The paragraphs below outline the activities for which PAMP is directly responsible.

### Precious Metals Refining

Via electrolytic and chemical processing methods, PAMP's annual production capacity currently holds at 450-tons of gold and silver and 30-tons of platinum group metals. Materials from mines or industrial recycling (gold, electronics, dental industries and so on) are refined in purity ranges of 999.9- to 999.99‰ for gold, 999.0- to 999.9‰ for silver, and at least 999.5‰ for platinum group metals.

### Precious Metals Assaying

The analysis and assay laboratory operates as an independent body to ensure the validity and reliability of the tests conducted. The lab performs chemical analyses to determine the purity of the precious metals produced or the materials received to be refined. The methods used have been accredited and verified by the Swiss accreditation service (SAS) and awarded ISO 17025 certification. Employees are exclusively assayers sworn by Swiss law, and are completely independent of the refinery's hierarchy in determining grades of precious metals.

### Gold or Silver Bar and Ingot Production

PAMP's gold bullion bars range in purity from 995- to 999.9‰. They weigh from 400-ounces (ca. 12.5-kg, which is the 'Good Delivery' weight recognised by the world's major markets), through to 1-kg, 0.5-kg, 10-tola and 100-grams. PAMP's silver bullion bars range in weights of 1,000-ounces (ca. 31-kg, which is accepted as the "Good Delivery" standard by all major markets), through to 1-kg and 0.5-kg. The sizes and shapes of the bars are determined by the requirements of regional markets. Each bar is carefully checked before it is stamped with PAMP's seal and shipped to market.

### Platinum Group Metals Bar, Ingot and Powder Production

Platinum and palladium bars weighing 1 to 6 kg are produced at a minimum purity of 999.5‰. Each bar is carefully checked before it is stamped with PAMP's seal and shipped to market. Rhodium, a PGM-metal, is produced as a powder to the same degree of purity as platinum and palladium.

### Stamped Ingot Production

PAMP's gold ingots, weighing from 10-ounces to 1-g, are a primary and significant product offer, as the company is a market leader holding over 50%

of the global market for ingots (also known as small bars). That success is directly tied to the emphasis PAMP places on the beauty and design of its bars, realized by the development of in-house design skills and technologies. The introduction of the image of the Roman goddess of prosperity, Fortuna, on its gold, silver, platinum and palladium bars was a worldwide success, and today that motif is synonymous with PAMP quality excellence. CertiPAMP packaging, with official assayer signatures, guarantees the quality, weight and precious metals fineness of each ingot.

### Coin and Medal Minting

PAMP marks the anniversaries of major historical events by minting commemorative coins and medals in gold, silver or their alloys. Products are produced on both the basis of specific requests from customers and according to in-house marketing programs. The process begins with design and covers all aspects of marketing, including distribution through the company's sales network. Thus PAMP is able to offer a customized service, creating designs that distributors and collectors desire. In addition, precious metals dies are custom-manufactured for some of the world's leading mints.

### Industrial Products

PAMP provides various components and products needed by a number of manufacturing sectors. String, plates, disks and powder of a vast array of gold alloys are produced for the jewellery and watch-making industries. A range of pure precious metals products are created for the pharmaceutical, chemical, electronics and automotive industries, along with production of salts and solutions containing platinum group metals for other specialized industries.

That list is by definition not exhaustive since developing new products is a core element of PAMP, playing a fundamental part in the company's ongoing efforts to meet market needs. Research plays an essential role too, with resources dedicated to develop new technological solutions. The recently signed agreement with a leading university research centre is proof of PAMP's commitment to innovation, and will allow PAMP to benefit from groundbreaking research and developments in the field of metallurgy, among others.

### 1.3 PAMP NEL MONDO

Nonostante a livello geografico l'attività produttiva di PAMP sia concentrata nel sito produttivo di Castel San Pietro (Svizzera), l'appartenenza al network internazionale del Gruppo MKS le consente di poter offrire i suoi prodotti su scala globale, in sinergia con la gamma di servizi che il gruppo è in grado di offrire, proponendo al mercato soluzioni integrate. Il Gruppo MKS è, infatti, presente in 5 continenti e in 12 nazioni. PAMP può quindi annoverare tra i propri clienti prestigiose istituzioni in tutto il mondo, tra cui miniere, banche centrali, zecche di stato e banche commerciali, nonché industrie appartenenti a diversi settori. Il raggiungimento della notorietà sul piano internazionale è reso possibile dalla flessibilità delle tecniche produttive, che consente l'adattamento alle specifiche richieste e ai requisiti di ogni singolo mercato, garantendo il soddisfacimento delle esigenze più disparate. La leadership che PAMP può vantare nel segmento dei lingotti d'oro conati, di cui detiene una quota di mercato di oltre il 50% su scala globale, è una prova concreta del grado di riconoscimento raggiunto.

### 1.3 PAMP AROUND THE WORLD

Though PAMP is geographically tied to its plant in Castel San Pietro (Switzerland), its range of products and services spans the globe via the MKS Group's worldwide network of offices, and work in synergy the Group's core services to provide markets with integrated solutions. Indeed, the MKS Group is present in 12-countries across five-continents, which serves to explain why PAMP boasts many prestigious institutions, such as mines, central and commercial banks, national mints, and other companies active in numerous industries, among its client base. Such international recognition is closely linked to PAMP's flexible manufacturing techniques, which ensure that specific requests and individual market requirements are met, no matter how diverse. Perhaps the best indicator of PAMP's worldwide status is its leadership in the stamped gold ingots market, with a global market share over more than 50%.



## 1.4 LE STRUTTURE DI GOVERNO PAMP

Qualità, ambiente, sicurezza, salute ed etica, sono i pilastri su cui si fonda l'attività di PAMP, la cui evoluzione ha portato nel tempo a prendere coscienza di come, il successo aziendale, non possa prescindere dal rispetto e l'integrazione di questi principi. Il loro soddisfacimento è fondamentale per garantire a PAMP l'accettazione da parte di tutti i portatori di interesse che gravitano attorno ad essa e, quindi, la licenza sociale necessaria al perseguimento di uno sviluppo duraturo e sostenibile.

Questa consapevolezza si è tradotta in uno sforzo concreto e ha determinato una trasformazione dell'assetto organizzativo del governo aziendale secondo l'obiettivo di integrazione dei diversi concetti formalizzati e riassunti nell'acronimo QASE (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Salute ed Etica). PAMP ha elaborato un Sistema di Gestione Integrato (SGI), il cui principio cardine è quello di garantire la soddisfazione del cliente attraverso un concetto di qualità esteso, che ingloba anche gli altri principi. Sono state quindi determinate le linee guida del sistema di gestione stesso:

- Soddissfazione del cliente: miglioramento continuo di processi, prodotti e servizi attraverso il monitoraggio di informazioni appositamente raccolte.
- Risorse umane: attenta gestione della formazione, partendo dal concetto che ogni collaboratore deve essere competente e formato in relazione alla sua attività in azienda.
- Risorse tecniche e produttive: ricerca e valutazione di nuove soluzioni tecniche e produttive per migliorare le performance, nel pieno rispetto della sicurezza sul lavoro ed ambiente.
- Sicurezza e salute sul posto di lavoro: valutazione costante dei rischi, implementazione di misure di carattere tecnico-organizzativo, formazione continua del personale e verifiche sull'applicazione delle direttive impartite.
- Responsabilità sociale dell'impresa: rispetto dei diritti umani, rispetto dei diritti dei lavoratori, garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.
- Gestione e rispetto dell'ambiente: miglioramento continuo delle proprie performance ambientali minimizzando, per quanto tecnicamente possibile e sostenibile, ogni impatto negativo verso l'ambiente circostante.

Da queste discende una precisa struttura organizzativa del Sistema di Gestione Integrato, che identifica al vertice un membro di Direzione, responsabile del Sistema Integrato. Tale scelta deriva dalla volon-

tà di porre la strategia e gli obiettivi del sistema stesso al centro delle priorità dell'organo di governo di PAMP, il Comitato Direttivo. A livello operativo sono stati strutturati tre diversi team, trasversali alle diverse funzioni aziendali. Sono il Team della Qualità, il Team per l'Ambiente e il Team per la Sicurezza e Salute sul Lavoro e l'Etica. Essi lavorano raccogliendo le osservazioni e identificando le necessità legate ai rispettivi ambiti di competenza, le quali sono trasmesse al Responsabile del Sistema Integrato. Tale figura si preoccupa di coordinare il gruppo di lavoro e fare da tramite con la direzione dell'azienda. In questo modo vengono forniti gli input necessari alla definizione dei progetti da intraprendere, e, all'interno di essi, degli obiettivi da raggiungere rispetto alle diverse tematiche. Dove possibile vengono definiti indicatori quantitativi, che permettano una maggiore esattezza nel monitoraggio dei risultati raggiunti, intervenendo con misure correttive qualora se ne ravvisi la necessità, secondo l'obiettivo base di un costante miglioramento.

## 1.4 GOVERNANCE STRUCTURE

Quality, the environment, health and safety, and ethics are the pillars of PAMP's business model, and it now more clear than ever that the company's success cannot be separated from respect for its principles. Indeed, it is essential that PAMP live up to its ethical obligations in order to ensure the company is accepted by all its stakeholders, and receives the social license necessary to lasting sustainable development.

That understanding has led to concrete action and has resulted in transforming the company's governance structure to integrate a series of concepts that are best summarized the letters Q-E-H-E, which stand for Quality, Environment, Health and Safety, and Ethics. To that end, PAMP has formulated an Integrated Management System that focuses on customer satisfaction through a broad-range concept of quality that incorporates each principle. The guidelines for that management system are as follows:

- Customer Satisfaction: Ongoing improvement of processes, products and services via monitoring purpose-collected information
- Human Resources: Training is carefully managed, starting with the idea that everyone working at PAMP must be competent and trained in their area of business expertise
- Technical and Manufacturing Resources: Pursuing new technical and manufacturing solutions to improve performance while ensuring health and safety in the workplace and respect for the environment is crucial
- Health and Safety in the Workplace: Maintained via constant risk assessment, implementation of technical-organization measures, ongoing personnel training and checks on the implementation of governance instructions.
- Social Responsibility: Respect for human rights, respect for workers' rights and for health and safety guarantees within the workplace
- Environmental Respect and Management: Constant improvement in environmental performance, reducing, as far as is technically possible and sustainable, any negative impact on the environment

Those guidelines form the basis of PAMP's Integrated Management System, which is supervised by its own Director. That choice is rooted in the desire to ensure the strategies and goals of the system are the focus of PAMP's top governance body, namely the Management Board. Operationally, three different teams have been created that work transver-

sally compared to other company functions. Those three teams are the Quality Team, the Environment Team, and the Team for Health, Safety and Ethics in the Workplace. Each team collects observations, identifies the needs of their respective areas and communicates that data to the Integrated System Director. The point of contact for company management, the Director coordinates all working groups based on collected data. That hierarchy ensures the information required to define projects is available to all participants, and that all goals within each project are set. Wherever possible, quantifiable targets are established to ensure results are monitored more accurately, and that corrective measures are adopted when deemed necessary.





Ogni impresa, indipendentemente dall'attività svolta, interagisce in modo costante con il territorio che la circonda, instaurando una rete di relazioni con i soggetti che, a vario titolo, operano in esso.

## Responsabilità sociale

Nel perseguimento del proprio oggetto sociale, vengono intrattenute relazioni "di scambio" con persone, aziende, istituzioni pubbliche e private (così detti portatori di interesse); relazioni che consentono di trarre quell'insieme di fattori produttivi indispensabili allo svolgimento della propria attività e di generare valore e ricchezza a beneficio di tutti i soggetti che circondano l'impresa.

PAMP ritiene che il mantenimento di un dialogo aperto e costante con i propri dipendenti, i propri clienti e fornitori, la comunità locale e le istituzioni pubbliche sia imprescindibile al fine dello svolgimento di quella importante funzione sociale che le è propria, in qualità di operatore economico affermato. In questa sezione si parlerà, pertanto, degli impegni assunti dall'azienda nei confronti dei propri portatori di interesse, delle politiche e delle azioni attuate al fine di garantire il rispetto delle istanze di ciascuno di essi e dei risultati raggiunti nel corso del periodo 2009 - 2010.

Every company, regardless of industry, is constantly in contact with the local area, building a series of relationships with parties that operate, in a range of ways, within that area.

## Social responsibility

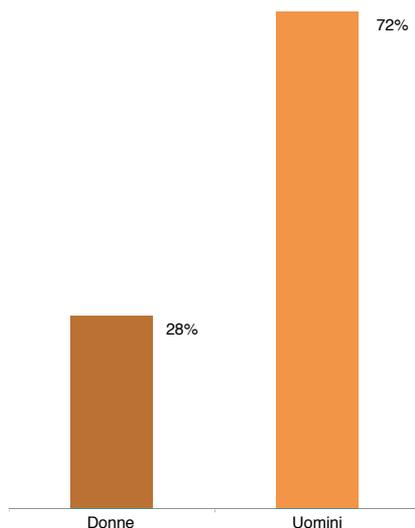
And it is those relationships that provide the various indispensable, productive elements the company requires to operate and to generate value for all parties linked to it.

PAMP believes that constant, open dialogues with employees, clients and suppliers, the local community and public institutions are essential to establishing social trust. Therefore, this section covers the commitments PAMP assures its stakeholders, including policies and measures taken that make certain the needs of all involved are met, as well a review of results obtained during 2009 - 2010.

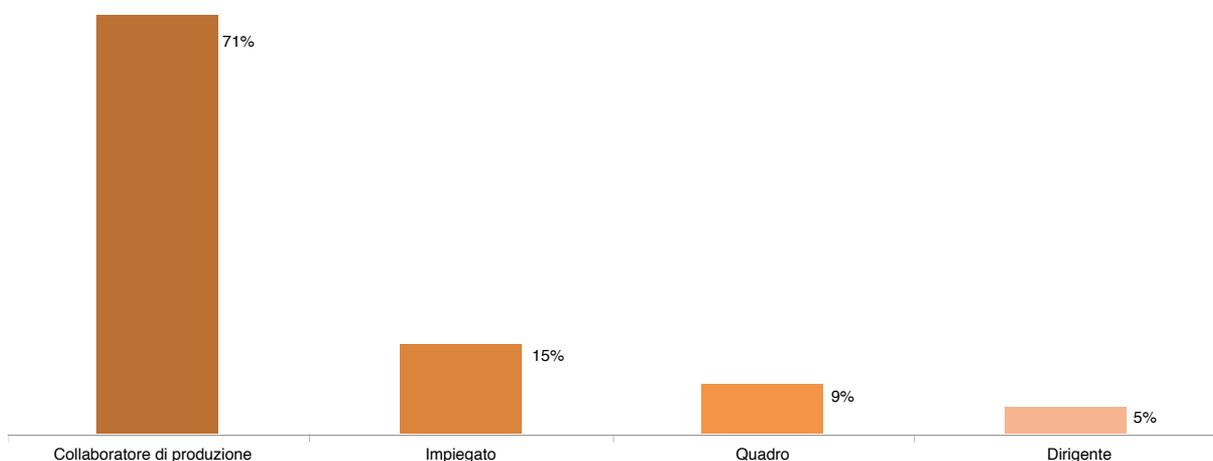
## 2.1 LE RISORSE UMANE

Le persone sono uno dei pilastri sui quali si fonda lo sforzo di continuo miglioramento intrapreso da PAMP. Nel periodo in esame la consistenza media dell'organico è stata di 150 collaboratori. I grafici riportati sotto ne offrono una panoramica generale presentando le caratteristiche principali. Le sezioni successive sono invece dedicate a temi specifici quali la relazione con i collaboratori, le politiche occupazionali e il turnover, gli interventi di formazione e le politiche concernenti la salute e la sicurezza sul lavoro.

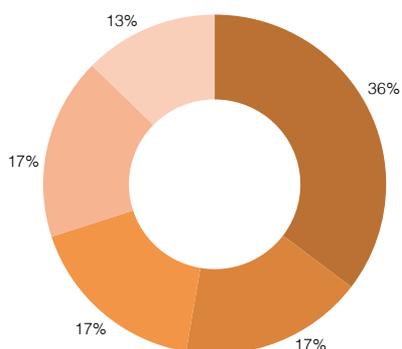
### Composizione del personale per sesso



### Composizione del personale per categoria professionale

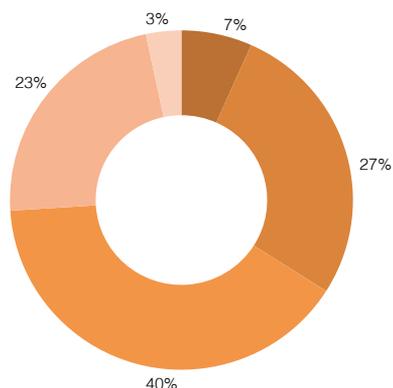


### Composizione del personale per anzianità di servizio



- Anni di collaborazione
- < 3
  - 3 - 5
  - 5 - 10
  - 10 - 20
  - > 20

### Composizione del personale per età

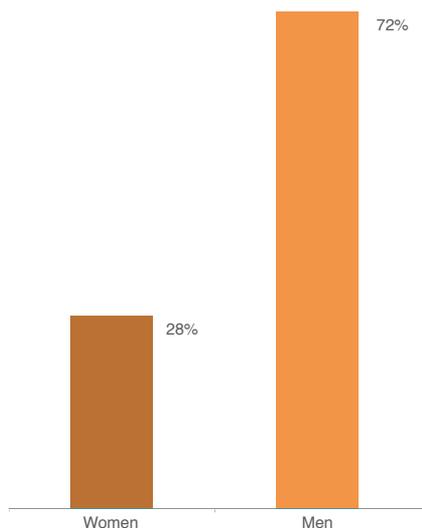


- < 30
- 30 - 40
- 40 - 50
- 50 - 60
- > 60

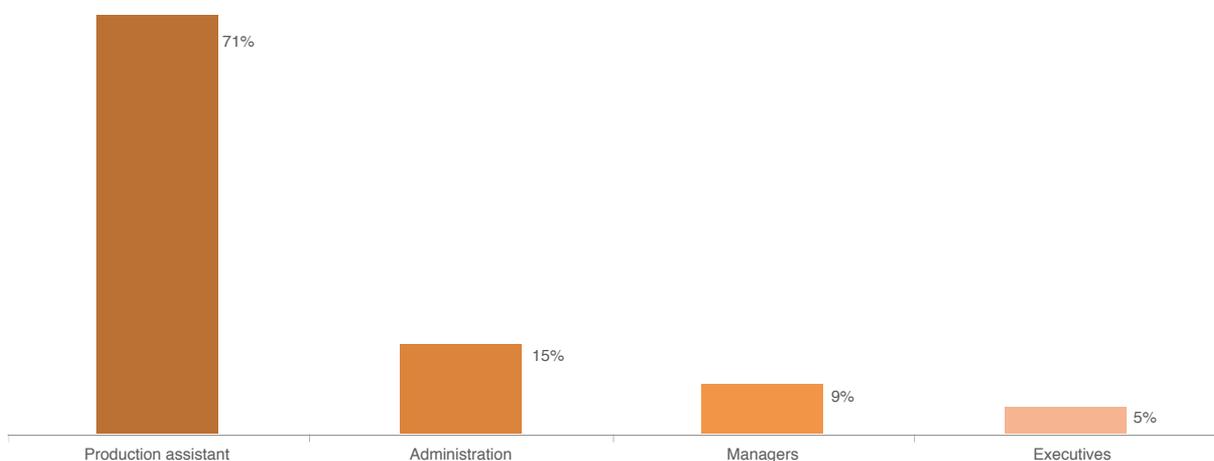
## 2.1 HUMAN RESOURCES

Employees form a significant pillar that sustains PAMP's efforts to achieve ongoing improvements. During the period in question, the company comprised an average of 150-employees. The charts below provide a general overview and highlight some key characteristics. The following sections cover specific issues, namely employee relations, employment policies and staff turnover, and training and policies governing health and safety in the workplace.

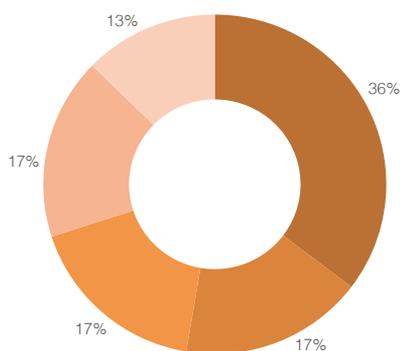
Workforce gender breakdown



Workforce by professional category

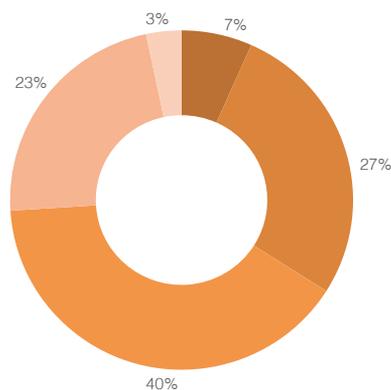


Workforce by seniority



- Years of collaboration
- < 3
  - 3 - 5
  - 5 - 10
  - 10 - 20
  - > 20

Workforce by age



- < 30
- 30 - 40
- 40 - 50
- 50 - 60
- > 60

### **2.1.1 LA RELAZIONE CON I COLLABORATORI**

Al di là degli aspetti quantitativi, è importante sottolineare l'impegno che PAMP investe nel cercare di instaurare un rapporto positivo con i propri collaboratori, che sia basato sulla fiducia e sul reciproco rispetto. Esso è, infatti, considerato un fattore base nel quadro più ampio delle politiche relative alle risorse umane. In quest'ottica vi è la convinzione che la libertà espressiva giochi un ruolo rilevante. PAMP esorta i propri collaboratori a un dialogo aperto e costruttivo, nel quale ogni partecipante possa sentirsi libero di esprimere la propria visione e quindi apportare un contributo personale. Oltre a ciò vengono intraprese iniziative specificamente volte a rafforzare il legame con l'azienda, organizzando momenti di aggregazione al di fuori dell'attività aziendale. Particolare attenzione è data a specifiche categorie di soggetti, come ad esempio le donne incinte, per le quali è stata sviluppata e formalizzata una procedura ad hoc mirata a garantirne la tutela, e i lavoratori frontalieri, per i quali vengono tenuti incontri informativi di supporto.

### **2.1.2 POLITICHE OCCUPAZIONALI E TURNOVER**

La tipologia contrattuale che PAMP predilige è quella a tempo indeterminato. Essa consente, dato l'orizzonte temporale di lungo periodo, l'acquisizione di quelle competenze e di quella esperienza necessarie, per garantire il soddisfacimento dei requisiti qualitativi prefissati. Tuttavia le caratteristiche intrinseche del mercato in cui PAMP opera, segnato da fluttuazioni forti e imprevedibili, richiedono un certo grado di flessibilità. Per questa ragione nell'organico aziendale sono presenti anche collaboratori a tempo determinato, che consentono di gestire le fasi di picco della domanda.

### **2.1.1 EMPLOYEE RELATIONS**

Regardless of the size of personnel, it is important to underscore PAMP's commitment to maintaining positive relationships with its employees, based on trust and mutual respect. Indeed, that obligation is one of the fundamental elements upon which human resources policies are based. In that light, the company firmly believes that freedom of expression is crucial. PAMP encourages open and constructive dialogue with its employees, allowing each person to share their views and to make a personal contribution. Specific initiatives are undertaken to give employees opportunities to identify more closely with the company, such as providing occasions to socialize outside of the business environment. Special attention is also placed on certain categories of workers, such as expectant mothers, for whom specific procedures and safeguards have been created, or frontier workers, with whom meetings are arranged to provide information and support.

### **2.1.2 EMPLOYMENT POLICIES AND STAFF TURNOVER**

PAMP favours open-ended employment contracts. The absence of time constraints makes it possible to acquire the skills and experience needed to meet the company's quality standards and expectations. Nonetheless, since PAMP operates within a market often affected by significant or unpredictable changes, a degree of flexibility is essential. Consequently, the company has some fixed-term employees to cover peak periods.

## 2.1.3 POLITICHE DI FORMAZIONE

L'opportunità di rafforzare ed ampliare le proprie competenze è per PAMP una parte importante nella relazione con i collaboratori. PAMP vede nella formazione la possibilità di sviluppare un duplice beneficio. Da un lato l'obiettivo è di poter fornire alle persone tutti gli strumenti utili per svolgere al meglio la propria attività, accrescendo al contempo il proprio bagaglio personale di conoscenza ed esperienza. Dall'altro lato, ciò è fondamentale per garantire la comprensione e la conseguente corretta implementazione del sistema QASE. In particolare è necessario che i collaboratori, attraverso i momenti formativi, prendano coscienza dell'importanza di questo concetto e del suo significato, ma soprattutto capiscano, che la sua realizzazione è imprescindibile rispetto al processo di continuo miglioramento delle proprie abilità personali. Una nota speciale in relazione a questo approccio deve essere fatta riguardo all'aspetto della salute e della sicurezza. Infatti, alcuni collaboratori sono responsabili nella quotidianità di attività che rappresentano un certo grado di rischio. PAMP impone per la loro tutela che essi dispongano in ogni momento di competenze adeguate nell'adempimento delle loro mansioni, riducendo quanto più possibile il rischio per la propria persona.

Per tutte queste ragioni al processo formativo sono dedicati tempo e risorse. Ciò si esplicita primariamente nella definizione e nel continuo aggiornamento del "concetto di formazione PAMP", che comprende l'intero panorama dei contenuti formativi che l'azienda ritiene utile trasmettere ai propri collaboratori. Da esso deriva il piano annuale di formazione, che identifica le attività da intraprendere, intervenendo anche tramite soluzioni personalizzate dove se ne ravvisi la necessità. La realizzazione di tale piano viene successivamente monitorata con attenzione, anche tenendo tracciata, in maniera formalizzata, la "storia formativa" di ogni singolo collaboratore. Gli interventi di formazione sono sviluppati sia internamente, che esternamente e, coerentemente con gli obiettivi esposti sopra, coinvolgono diversi ambiti, suddivisibili in tre tipologie:

- Corsi mirati ad accrescere la consapevolezza dei collaboratori intorno al concetto QASE e, più in generale, alla filosofia aziendale.
- Corsi volti ad accrescere e consolidare le competenze negli specifici ambiti di attività lavorativa dei singoli individui, includendo anche i corsi sulla sicurezza e la salute sul posto di lavoro.
- Corsi più in generale rivolti all'arricchimento personale (ad esempio corsi d'informatica e lingue) o di carattere informativo (ad esempio sulla previdenza sociale).

## 2.1.3 TRAINING POLICIES

PAMP places great importance on giving staff the chance to improve and broaden their skill base. It sees training as providing a dual benefit. On the one hand, training provides employees with the tools necessary to perform their jobs to the best of their abilities, which in turn engenders increased knowledge and experience; and on the other, training is essential to ensure the Q-E-H-E concept is implemented correctly. It is vital that, through training sessions, employees not only come to fully understand and appreciate that concept, but also to realize that improving skills is crucial to achieve it. At this stage, it is also important to highlight health and safety, especially since some employees face a degree of work-related risk on a daily basis. PAMP mandates that the skills at-risk employees need to carry out their tasks are always monitored and up-to-date, thus reducing potential risks.

Therefore, both time and resources are invested in training. That investment is clearly expressed in the definition and ongoing improvement of the 'PAMP training concept,' which covers all aspects of training that the company deems appropriate to employees. The training concept lies at the basis of the annual training plan, which sets out the training required and, if necessary, even provides personalized solutions. The deployment of this plan is then monitored and formally tracked, with a 'training history' kept for each staff member. Training options are developed both internally and externally in accordance with the aforementioned goals, and covers a range of areas that can be grouped into three types:

- Courses designed to increase employee knowledge of Q-E-H-E and, more generally, of the company philosophy
- Courses designed to increase employee skills within the specific areas in which they operate, including health and safety guidelines
- Courses for personal growth (e.g. IT or language courses) or of an informative nature (e.g. on pension funds)

## 2.1.4 SALUTE E SICUREZZA DEL PERSONALE

Salute e sicurezza dei lavoratori sono ritenute una priorità. Per questo attenzione e risorse sono da sempre dedicate a questo tema, con l'impegno, tutte le volte che se ne presenta la possibilità, di andare oltre i dovuti adempimenti di legge. In relazione a questo aspetto il 2009 è stato segnato da un traguardo fondamentale: PAMP ha infatti conseguito la certificazione OHSAS 18001:2007. Tale sistema, riconosciuto a livello globale, impone alle aziende che decidono di aderirvi, puntuali ed esigenti standard per garantire la tutela dei lavoratori.

L'impegno quotidiano di PAMP si concretizza attraverso risorse, strumenti e procedure atti a monitorare e gestire il livello di rischio al quale il personale è esposto. In particolare sono predisposti un piano della sicurezza e un portafoglio dei pericoli, che permette una continua analisi dei rischi insiti nell'attività lavorativa. Viene costantemente operata un'azione di manutenzione preventiva, procedendo alla sostituzione dei macchinari nel momento in cui vengono trovate alternative tecnicamente superiori nel ridurre il potenziale dannoso. Allo stesso modo si ricercano le soluzioni più innovative in termini di sistemi di sicurezza. La corretta gestione di queste attività è assicurata dalla presenza di ingegneri ed esperti riguardo al tema salute e sicurezza sul lavoro. Uno degli interventi più rilevanti del periodo in esame ha riguardato l'installazione di un nuovo sistema d'immissione dell'aria, ottimizzando l'azione degli impianti di aspirazione e lavaggio delle raffinerie e delle fonderie.

PAMP ha ritenuto inoltre doveroso coinvolgere direttamente i collaboratori, invitandoli, nel 2007, a costituire un gruppo di lavoro, il quale funge da centro di raccolta delle osservazioni, delle esigenze e delle problematiche espresse dai colleghi in merito alla questione della salute e della sicurezza. Le tematiche emerse vengono quindi discusse durante incontri periodici, finalizzati ad approfondirle ed elaborare le necessarie contromisure.

## 2.2 I CLIENTI

PAMP opera quasi totalmente nel mercato business to business. Tra i clienti si annoverano diverse istituzioni di notevole importanza, come miniere, banche centrali, zecche di stato, banche commerciali e industrie dislocate in più parti del mondo. Una peculiarità della clientela, è che è la stessa a fornire i materiali preziosi, che vengono successivamente lavorati nel processo produttivo. Per questo motivo PAMP si adopera per una stretta collaborazione tra le parti al fine di garantire, quanto più possibile, il rispetto dei principi etici riguardo alla provenienza delle materie prime.

## 2.1.4 EMPLOYEE HEALTH AND SAFETY

Worker health and safety is top priority at PAMP. It is an issue that has always been a focal point and area of investment. In many cases, wherever possible, the idea has always been to do more than is required by law. The year 2009 was a landmark one in that regard, with the company earning OHSAS 18001:2007 Certification. This globally recognized system requires companies to meet detailed and demanding standards designed to safeguard workers.

PAMP works daily to address safety concerns via resources, tools and procedures specifically designed to monitor and manage risks inherent to various personnel positions. The company has both a safety plan and a hazard portfolio, which ensure the risks are continually monitored. There is also a preventive maintenance policy in place, meaning that equipment is replaced as soon as a technically superior alternative that reduces risk is available. Similarly, the most innovative safety systems are sought and the correct management of this area is guaranteed via the presence of engineers and experts in workplace health and safety. In the period covered by this report, a major new addition to the factory was the installation of a new air intake system that optimizes the action of suction and washing devices within the refineries and foundries.

PAMP felt that it was essential that employees be involved directly in that process. In 2007, a working group was created in order to collect observations, requests and problems noted by staff as regards health and safety in the workplace. Arising issues are discussed during periodic meetings intended for examination of such matters in greater detail, with an emphasis on implementing counter measures.

## 2.2 CUSTOMERS

PAMP operates almost entirely within the business-to-business sector. PAMP's client base includes many prestigious institutions from the mining, central and commercial banking, and national or state minting industries, and from companies active in specific, precious metals-dependant industries around the world. Moreover, it is the customers themselves who supply the materials that are refined during the production process. Consequently, PAMP works very closely with its clients to ensure, as far as is possible, respect for ethical principles in terms of the origins of raw materials.

## 2.2.1 LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

L'acquisizione di nuovi clienti avviene sia attraverso l'ufficio commerciale PAMP, sia attraverso la collaborazione stretta con MKS finance SA, questo in particolare per le attività di affinaggio e di produzione di barre e lingotti. Le caratteristiche del prodotto finito derivano dalla somma delle specifiche richieste presentate dal cliente e dai requisiti stabiliti e formalizzati da PAMP, ritenuti inderogabili per il raggiungimento di un adeguato livello di qualità. Nel momento in cui si presenta l'esigenza di elaborare nuovi prodotti, i responsabili di produzione o delle vendite, sono incaricati di verificarne la compatibilità in termini di rispetto degli standard di qualità stessi e, inoltre, di quelli ambientali e di sicurezza e salute dei lavoratori.

Profondamente cosciente di quanto la provenienza dei metalli preziosi coinvolga le tematiche dell'integrità e del rispetto dei valori etici e dei diritti umani, PAMP ha elaborato una serie di procedure al fine di assicurarsi che questi vengano rispettati. Esse riguardano in particolar modo la selezione della clientela, per cui sono stati definiti precisi criteri di idoneità. Inoltre PAMP si propone di mantenere con i propri clienti un dialogo stretto. A ognuno di essi è, infatti, dedicato un relationship manager, il quale, oltre ad occuparsi dell'aspetto prettamente commerciale della relazione, ha il compito di mantenere aggiornate le informazioni sulla clientela e la sua attività. In questo modo viene instaurata una comunicazione costante, che permette, quanto più possibile, di tutelare proprio i principi menzionati.

## 2.2.2 LA QUALITÀ DEI PRODOTTI

Qualità e affidabilità costituiscono un prerequisito irrinunciabile e una determinante essenziale della soddisfazione della clientela e delle sue elevate esigenze, per rispondere alle quali PAMP si è imposta l'obiettivo di un continuo miglioramento.

In particolare, riguardo alla prima, nel 2008 è stata conseguita la certificazione ISO 9001:2008. A implementazione e rispetto di questo standard, PAMP ha definito una serie di procedure e controlli che permettono di mantenere scrupolosamente monitorato tutto il processo produttivo: dall'entrata del materiale, fino alla consegna al cliente. Convinzione ed energia sono inoltre impiegate per coinvolgere tutti i collaboratori, trasmettendo loro la consapevolezza del concetto di qualità.

Per quanto concerne l'affidabilità PAMP offre la massima garanzia di fiducia. L'attività di saggio e analisi del laboratorio è, infatti, svolta da saggiatori giurati svizzeri indipendenti, attraverso l'utilizzo di metodi accreditati e verificati dal Servizio accreditamento svizzero. Al fine di dare maggiore certezza ai propri clienti, anche per quanto riguarda l'attività del laboratorio PAMP ha deciso di aderire a uno standard internazionale: l'ISO 17025:2005, ottenendo la certificazione dal 2005.

## 2.2.1 CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT

PAMP acquires new customers both through its own marketing office and through its close collaboration with MKS Finance SA, especially for refining services or bar and ingot production. The characteristics of the finished product are the combination of the customer's specific requests and PAMP's own, formalized requirements, which are seen as essential to reaching the appropriate level of quality. When it is necessary to create new products, production and sales managers must make certain that quality standards are met as well as those pertaining to environmental and worker health and safety.

PAMP is fully aware that the origins of precious metals raise questions of integrity and respect for ethical values and human rights, thus it has created a series of procedures to ensure those principles are respected. More specifically, assessment involves client selection through specific suitability criteria and close collaboration. A relationship manager is assigned to each client, largely overseeing the sales side and ensuring details about the customer and its activities are up-to-date. The vetting and client management process helps to build a transparent communication channel, helping to safeguard PAMP's code of ethics and values.

## 2.2.2 PRODUCT QUALITY

Quality and reliability are seen as cardinal elements that are indispensable to satisfying clients' exacting standards, and that PAMP desires to meet through constant improvement.

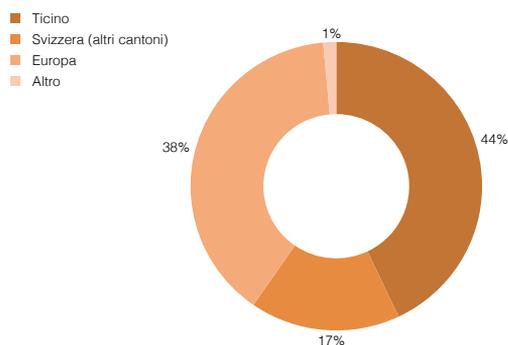
In regards to quality, PAMP obtained ISO 9001:2008 certification in 2008. In order to respect the standards imposed by that certification, PAMP created a series of procedures and checks that ensure detailed monitoring of the entire production process, from the arrival of materials to product delivery. Firm belief and enthusiasm are part of encouraging staff to fully understand and share the concept of quality.

PAMP is a truly trustworthy and reliable company. For instance, only independent assayers sworn to uphold methods approved by the Swiss accreditation service can undertake assaying and laboratory analyses. Likewise – and to offer customers even greater certainty – PAMP obtained in 2005 ISO 17025:2005 certification for its laboratory work.

## 2.3 I FORNITORI

PAMP ritiene i propri fornitori un elemento strategico e dei partner fondamentali nell'ottica del perseguimento di un continuo miglioramento dei livelli qualitativi. La selezione di questi soggetti avviene pertanto valutandone, in maniera approfondita, l'affidabilità e la capacità di operare nel rispetto dell'integrità e dell'etica. Deve essere inoltre sottolineato il fatto che tra i fornitori non sono inclusi quelli di materie prime: come accennato nella sezione precedente, i metalli preziosi sono, infatti, forniti da parte degli stessi clienti.

Composizione del parco fornitori per area geografica



### 2.3.1 IL PORTAFOGLIO FORNITORI

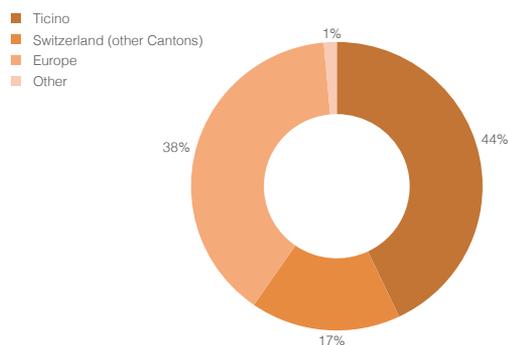
Per la sua attività PAMP gestisce un numeroso e complesso portafoglio di fornitori. Come evidenziato nel grafico, una grande percentuale è ubicata nel Canton Ticino, e ben oltre la metà sono situati in Svizzera. Tale dato non è casuale, ma è determinato dalla volontà di perseguire specifici obiettivi. La prossimità fisica fornisce, infatti, molteplici benefici. In primo luogo facilita la comunicazione e la collaborazione, permettendo di poter compiere un'azione di controllo. PAMP è attenta a selezionare quei fornitori in grado di presentare garanzie, non solo dal punto di vista prestazionale dei propri prodotti, ma anche da quello del rispetto dell'etica e dell'ambiente. Oltre alla raccolta di informazioni attraverso differenti canali e la richiesta di compilazione di un apposito formulario, vengono effettuati sopralluoghi presso i fornitori stessi e compiute analisi e test su campionate. In merito all'aspetto ambientale è necessario evidenziare che la prossimità geografica significa anche brevità delle distanze. Essa si traduce nell'ottimizzazione dei trasporti e quindi nella riduzione del relativo impatto ambientale. Per finire PAMP ritiene una scelta socialmente responsabile, quella di prediligere quanto più possibile fornitori ticinesi o svizzeri, in quanto ciò è interpretato come un modo per partecipare allo sviluppo e al benessere economico del paese.

Verso quei fornitori che sono dislocati in luoghi più distanti, PAMP si adopera per la raccolta di informazioni da molteplici fonti informative, per raggiungere anche in questi casi un elevato grado di controllo.

## 2.3 SUPPLIERS

PAMP sees its suppliers as fundamental partners in its efforts to continually improve quality levels. Suppliers are selected after carefully assessing their reliability and their ability to operate ethically and with integrity. It is worth highlighting that the company does not have 'raw material suppliers' since all precious metals processed are, as noted in the preceding section, provided by the customers themselves.

Pool of suppliers by geographical area



### 2.3.1 THE SUPPLIER PORTFOLIO

PAMP has a large and complex supplier portfolio. The chart shows that a large percentage is located in the Swiss canton of Ticino, and over half are located within Switzerland. That is no coincidence, since geographical proximity provides numerous benefits to matters of efficiency and quality. To begin with, supplier proximity supports communication and collaboration, making it possible to monitor suppliers. PAMP takes pains to ensure its suppliers not only guarantee the products they produce, but also that they ensure environmental and ethical respect. Information relating to suppliers is obtained using various channels, including questionnaires, and onsite inspections with sampling and analysis. As regards the environment, it is worth recalling that geographical proximity translates to shorter distances that optimise transportation and reduce environmental impact. Finally, PAMP sees its decision to favour local suppliers whenever possible as a socially responsible step that contributes to local economic development.

For those suppliers that are located elsewhere, PAMP employs similar and various other methods of gathering information to ensure that a high degree of control is maintained.

## **2.4 LA COMUNITÀ LOCALE**

PAMP si considera appieno parte integrante del tessuto sociale del proprio territorio. Per questo desidera essere protagonista attiva della vita della comunità locale, manifestando questa volontà sia attraverso l'instaurazione di un dialogo trasparente e aperto con le persone e le entità di varia natura che la circondano, sia fornendo supporto economico ad alcune iniziative che contribuiscono allo sviluppo sociale della collettività.

### **2.4.1 LE RELAZIONI CON LE ENTITÀ LOCALI**

Per PAMP la volontà di migliorarsi continuamente non può essere attuata senza condividere tale obiettivo con le persone e, più in generale, le realtà che la circondano. È proprio in quest'ottica che è iniziata, già da alcuni anni, la partecipazione al gruppo di lavoro costituito dall'associazione di cittadini VGED (Vivigorlaedintorni) e dal Comune di Castel San Pietro. È dal costante confronto di idee e opinioni che scaturisce la possibilità di rendere positiva la coabitazione tra cittadini e azienda. Proprio a dimostrazione di ciò sta il ruolo che questo gruppo di lavoro ha avuto nel supportare PAMP rispetto alla volontà dell'azienda di conseguire le certificazioni ISO 14001 e OHSAS 18001, che, come sottolineato in precedenza, fanno parte dei traguardi raggiunti nel periodo 2009 - 2010.

## **2.4 THE LOCAL COMMUNITY**

PAMP sees itself as a significant part of the local social fabric. It seeks to be an active player in the community by making available channels of open and transparent dialogue with residents and other bodies around the company, and by contributing economically to social development initiatives.

### **2.4.1 RELATIONS WITH LOCAL BODIES**

PAMP's desire for ongoing improvement cannot be achieved without sharing its goals with the people and entities surround it. That is why, a few of years ago, the company become part of a working group created by the Vivigorlaedintorni Citizens Association and the Castel San Pietro Municipality. Indeed, it is through the constant exchange of ideas and opinions that companies and citizens can live side-by-side in harmony. Evidence of such accord can be seen in the fundamental role the group played in supporting PAMP's desire to achieve ISO 14001 and OHSAS 18001 certifications, which were obtained, as noted earlier, throughout 2009 and 2010.

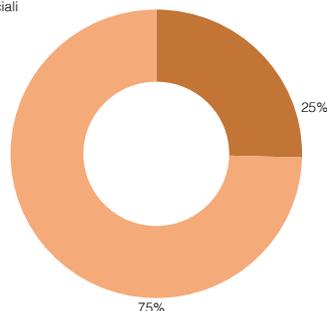
## 2.4.2 LE SPONSORIZZAZIONI

Come parte del suo essere socialmente responsabile, PAMP si impegna ad offrire sostegno ad iniziative per lo sviluppo sociale del territorio. Da qui nasce l'idea di supportare l'Associazione Sportiva Castello, di cui è sponsor principale, e l'Istituto Sant'Angelo di Loverciano, impegnato nello sviluppo di un progetto educativo destinato a bambini e giovani che si trovano in condizioni disagiate. L'iniziativa promossa quest'anno ha permesso l'introduzione di un corso di tecniche di disegno, il cui fine ultimo è stato quello di utilizzare la creatività come strumento per accrescere la fiducia in sé stessi dei partecipanti.

PAMP desidera essere coinvolta a 360° nelle iniziative che supporta, non limitandosi solo ad un contributo monetario. Proprio in virtù di ciò, oltre alla normale attività di finanziamento della stagione calcistica, la grigliata estiva, tradizionalmente destinata ai collaboratori PAMP, è stata organizzata in collaborazione e con la partecipazione dei membri dell'AS Castello risultando così in un vero momento di integrazione dal punto di vista umano e personale tra le due realtà.

Classificazione delle sponsorizzazioni per ambito

- Sport
- Educazione e opere sociali



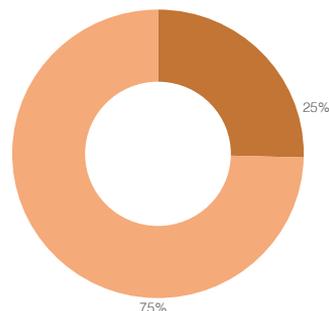
## 2.4.2 SPONSORSHIP

Part of PAMP's social responsibility translates into supporting local social development initiatives. Such obligations were the rationale behind primary sponsorship of Associazione Sportiva Castello (a local football club), and Istituto Sant'Angelo di Loverciano, an institution that works to educate children in disadvantaged circumstances. More specifically, this year the company's contribution made it possible to introduce a course on drawing techniques designed to build self-confidence through creativity.

PAMP aims to be fully involved in any initiative it supports, not limiting itself to donating funds. Indeed, this year the company not only helped finance the normal football season, but also a summer barbecue, usually reserved for PAMP employees, was organised in conjunction with AS Castello, allowing two very different worlds to come together to interact in a very human and personal level.

Sponsoring by field of activity

- Sport
- Education



## 2.4.3 LE RELAZIONI CON I MEDIA

PAMP si preoccupa di intrattenere con i media una relazione basata sulla trasparenza informativa, cercando di fornire sempre informazioni esaustive. Tale atteggiamento si concretizza nella disponibilità al dialogo con i giornalisti e nella pianificazione ed esecuzione dell'attività di ufficio stampa, effettuata in particolare tramite il rilascio di comunicati stampa. PAMP considera, infatti, la relazione con i media come un'opportunità preziosa per rivolgersi alla collettività nel suo complesso. Nel periodo osservato in questo bilancio socio-ambientale, gli articoli riguardanti l'azienda sono apparsi sui principali quotidiani del Canton Ticino, così come su riviste di carattere prettamente economico. Le tematiche trattate hanno riguardato il ruolo di PAMP nel contesto più generale del mercato dei metalli preziosi, i successi conseguiti in merito all'ottenimento delle certificazioni ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007 e, per finire, le iniziative intraprese riguardo al corso di tecniche di disegno all'Istituto Sant'Angelo di Loverciano.

## 2.4.3 MEDIA RELATIONS

PAMP works to ensure its relationship with the media is based on providing transparent and exhaustive information. That approach can be seen in the company's willingness to engage journalists in discourse, as well as in the planning and execution that goes into the work of the press office, especially the issuing of press releases. PAMP sees its relationship with the media as a key opportunity to address the collective whole. During the period covered by this report, articles about the company have appeared in the primary newspapers of Ticino as well as in economy-focused magazines. That coverage highlighted PAMP's role in the precious metals market, its success in obtaining ISO 14001:2004 and OHSAS 18001:2007 certification, and its support of Istituto Sant'Angelo di Loverciano.

## 2.5 LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

Il senso civico, facente parte della responsabilità sociale di PAMP, è fondato sul mantenimento di un rapporto trasparente e rispettoso delle istituzioni pubbliche. Questa impostazione di pensiero non si esplicita solo attraverso un atteggiamento passivo, volto a soddisfare i requisiti e le richieste imposte per legge, ma anche nella volontà di instaurare proattivamente un clima di collaborazione.

### 2.5.1 LA COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

Nello spirito descritto sopra PAMP rimane a costante disposizione delle istituzioni pubbliche a vari livelli, cogliendo, quando si presenta, l'opportunità di intraprendere iniziative comuni. Come menzionato in precedenza PAMP fa parte di un gruppo di lavoro al quale partecipa anche il Comune di Castel San Pietro, con l'obiettivo condiviso di garantire la sostenibilità dello sviluppo dell'azienda rispetto al territorio in cui opera. Con gli enti di emergenza e soccorso come Pompieri, Polizia e Croce Verde vengono organizzate esercitazioni che coinvolgono gli stessi collaboratori di PAMP, al fine di essere pronti per la gestione di eventuali situazioni di emergenza.

Infine, l'assolvimento dei propri obblighi fiscali, non è concepito da PAMP come un'imposizione di legge, ma anche come modo per partecipare alla redistribuzione delle risorse al territorio.

### 2.5.2 IL RECEPIMENTO DELLE NORMATIVE

Al fine di garantire tempestività nel recepimento e nella conseguente attuazione delle normative che riguardano il proprio ambito di attività, PAMP dispone di una procedura formalizzata volta a espletare questo dovere. In particolare è stato preposto un responsabile con il compito di sorvegliare le evoluzioni della legge e delle norme, identificando quegli sviluppi che riguardano direttamente l'attività aziendale nel suo complesso. A tale scopo molteplici sono gli strumenti utilizzati: il contatto diretto con l'Amministrazione Pubblica, l'utilizzo di diverse fonti informative, la partecipazione a eventi presso enti pubblici ed istituti di ricerca, il supporto da parte di consulenti esterni. La normativa raccolta viene portata a conoscenza delle persone a cui è destinata e comunque è sempre resa disponibile a tutti i collaboratori che desiderino approfondire le tematiche coinvolte.

## 2.5 PUBLIC INSTITUTIONS

Civic duty, forming part of PAMP's social responsibility, is about maintaining transparent and respectful relations with public institutions. Such a manner of thinking is far more than a passive approach, where all that is sought is compliance with legal requirements and requests, but also about building a climate of collaboration.

### 2.5.1 COLLABORATIONS WITH PUBLIC INSTITUTIONS

In the spirit of community, PAMP is always open to discourse with public institutions, at various levels, and to taking the opportunities, when they arise, to work with them. As noted previously, PAMP is part of a working group, including the Castel San Pietro Municipality, with the shared goal of ensuring PAMP's sustainable development in the area in which it operates. Courses are organised in collaboration with the emergency and rescue services – fire brigade, police and ambulance services – to ensure PAMP staff are prepared and able to deal with emergencies.

Finally PAMP conceives its fiscal obligations not only as a duty imposed by law, but also as a way to take part in the redistribution of resources throughout the local area.

### 2.5.2 ADOPTION OF LAWS AND REGULATIONS

In order to ensure that any relevant laws or regulations are adopted promptly, PAMP has developed a formalized procedure. A manager is specifically tasked with monitoring evolutions in laws and regulations to identify those changes that directly impact the company's business. Numerous tools are employed in the process: Direct contact with public administrations; the use of various information resources; taking part in events held by public entities and research institutes, and engagement of external consultants. Those employees that are directly involved with any potential changes are informed and, in any case, any staff member wishing to delve more deeply into such matters also has access to all relevant material.



La tutela dell'ambiente è, ogni giorno di più, una priorità fondamentale per l'intera società. La coscienza collettiva riguardo alla protezione e alla salvaguardia delle risorse naturali si è consolidata nel tempo, facendosi sempre più forte e presente.

## Responsabilità ambientale

Questa evoluzione ha riconosciuto le imprese come un fattore determinante, in quanto ogni processo produttivo genera sull'ecosistema un certo impatto. PAMP, nella piena consapevolezza del suo ruolo e delle sue responsabilità, si impegna continuamente nella ricerca di soluzioni efficienti, che consentano di ottimizzare lo sfruttamento delle risorse naturali, limitando l'effetto delle attività produttive sul territorio.

Questa sezione è pertanto dedicata inizialmente a descrivere le linee guida e i processi ai quali PAMP si attiene per la gestione ambientale, nonché alle iniziative intraprese in questo ambito. Si procederà dunque a una descrizione approfondita dei fattori di influenza principali, che contribuiscono alla generazione dell'impatto sull'ambiente: il fabbisogno di risorse e le sostanze di scarto prodotte.

With each passing day, protection of the environment is becoming increasingly important for the whole of society. Heightened awareness of the collective conscience of the necessity to safeguard our natural resources has transformed it into one of the most crucial issues of our time.

## Environmental responsibility

That change has highlighted industrial sectors, and the companies operating within them, as determining factors since every manufacturing process has some impact on the ecosystem. PAMP, fully aware of its role and responsibilities, consistently seeks efficient solutions that streamline the use of natural resources and limit the impact of production on the territory.

This section initially covers the guidelines and processes that PAMP follows for environmental management, and also touches upon other relevant initiatives undertaken in this area. It then moves on to describe in detail the two factors that have the greatest impact on the environment: The need for resources and wastes produced.

### 3.1 LA GESTIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

Il periodo 2009 – 2010 è iniziato per PAMP con una svolta nell'intento di rendere sempre più concreto il proprio sforzo nella protezione delle risorse naturali. L'esercizio in esame si è, infatti, aperto con l'ottenimento della certificazione ISO 14001:2004, che comprova il rispetto di standard riconosciuti a livello globale in merito alla salvaguardia dell'ambiente. Come illustrato in precedenza, l'impegno di PAMP si esplicita in una struttura organizzativa specifica denominata Team per l'Ambiente, la quale monitora costantemente gli effetti delle interazioni tra le attività aziendali e l'ambiente. Vengono pertanto identificati precisi ambiti di criticità, come ad esempio le immissioni in atmosfera, l'utilizzo dell'energia e la produzione di rifiuti, per ognuno dei quali viene misurato un indice di priorità, che traduce in termini quantitativi la rilevanza del fattore stesso. Coerentemente con questa attività, il team identifica la necessità di promuovere nuovi progetti in tema ambientale, i quali vengono declinati in obiettivi puntuali il cui raggiungimento deve avvenire entro determinati orizzonti temporali.

In linea con la filosofia di PAMP, il coinvolgimento dei collaboratori viene considerato importante anche in questo ambito. Vengono quindi implementate attività di formazione mirate a creare maggiore consapevolezza nei confronti della tutela ambientale. In particolare, esse sono destinate a quelle persone che si occupano di svolgere mansioni che hanno o potrebbero avere un impatto diretto sull'ecosistema circostante. Tra queste un riferimento particolare va fatto ai collaboratori che sono incaricati di movimentare le sostanze chimiche a rischio di potenziale inquinamento, i quali sono preparati tramite appositi corsi secondo l'ordinanza OSAS (Ordinanza Sugli Addetti alla Sicurezza) per il trasporto di merci pericolose.

Sempre in ambito di sostanze chimiche PAMP è dotata di strutture per la prevenzione di rilasci nel suolo efficaci e di procedure di monitoraggio severe e continue, tanto che l'indagine sul sottosuolo svolta nel 2003 e consegnata al Dipartimento del Territorio del Canton Ticino ha evidenziato l'assoluta assenza di inquinamento.

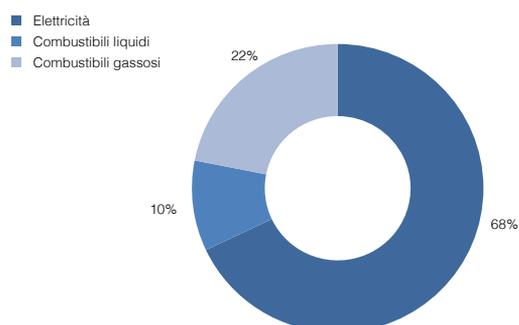
### 3.1 MANAGING ENVIRONMENTAL IMPACT

The 2009-2010 period began with PAMP affirming and strengthening its intent to implement more concrete efforts to protect natural resources. Indeed, the timeframe in question opened with the awarding of ISO 14001:2004 certification, which assures the company's compliance with globally recognized standards for safeguarding the environment. As described previously, PAMP's commitment can be understood through an organizational structure known as the Environment Team, which constantly monitors the effects of interaction between the company's activities and the environment. Critical issues are then identified, such as atmospheric emissions, energy use and waste production, with a priority index being created for each, which in turn provides a quantitative representation of a factor's relevance. The team, in coherence with the monitoring process, determines which new environmental projects are needed and then creates precise objectives and deadlines that that must be met.

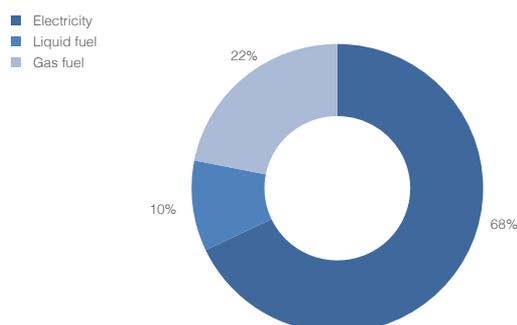
Once again, PAMP's philosophy places great importance on staff involvement. As such, specific training is provided to raise environmental awareness, with particular importance placed on ensuring those people whose tasks have a direct impact on the local ecosystem are suitably trained. It is worth highlighting that employees who handle polluting chemicals must undergo specific training courses, in accordance with an OSAS-ordinance that governs safety officers for the transport of dangerous goods.

Moreover, PAMP's factory prevents the release of substances into the earth via constant and diligent monitoring procedures. Indeed, in 2003, tests on the subsurface that were referred to the Canton Ticino Territorial Department for review confirmed the complete absence of polluting elements.

Fonti di approvvigionamento energetico



Energy supply sources



## 3.2 IL FABBISOGNO DI RISORSE

L'attività industriale svolta da PAMP richiede, per sua natura, l'utilizzo di energia e di acqua. A fronte di questo fabbisogno, vengono costantemente ricercate soluzioni tecnologiche e di processo che possano, da un lato, minimizzare i consumi, dall'altro, rendere più efficiente l'utilizzo stesso delle risorse, con il fine ultimo di ridurre l'impatto ambientale.

### 3.2.1 L'APPROVVIGIONAMENTO ENERGETICO

La tipologia di energia maggiormente utilizzata da PAMP è la corrente elettrica (vedi grafico sotto). Essa viene acquistata da AIL (Aziende Industriali Luganesi), che è considerata un partner adeguato, in particolare in virtù dell'impegno dimostrato nello sviluppo di fonti energetiche alternative. PAMP ha investito notevoli sforzi per quanto riguarda la normalizzazione dell'utilizzo di corrente elettrica durante le diverse fasi del giorno. Infatti, una distribuzione omogenea nel tempo consente di evitare picchi di domanda nelle fasce orarie in cui la richiesta generale è maggiore, sfruttando gli esuberanti notturni della produzione di elettricità, i quali andrebbero altrimenti persi, data l'impossibilità di immagazzinare l'energia elettrica. I risultati ottenuti sono riportati nel grafico sottostante, che mostra come il 28% dell'energia elettrica sia utilizzato durante la fase notturna che è di otto ore, mentre il restante 72% è utilizzato nella fase diurna, che però è di sedici ore. In ultima analisi quindi il consumo di energia elettrica è stato reso stabile durante tutto il giorno. PAMP è, inoltre, dotata di dispositivi tecnici che consentono la trasformazione e l'ottimizzazione della corrente elettrica in entrata, rendendo i consumi più efficienti.

In aggiunta sono attualmente oggetto di studio alcune soluzioni tecnologiche che consentirebbero di recuperare parte del calore prodotto nei processi di fusione, diminuendo al contempo i consumi relativi ai processi di raffreddamento.

## 3.2 RESOURCE REQUIREMENTS

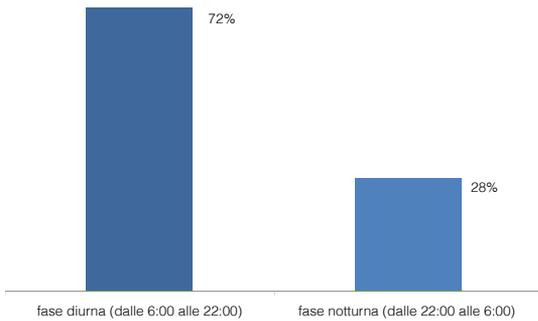
By their very nature, PAMP's industrial activities require water and energy. Given this, the company is constantly seeking technological and process solutions that, on the one hand, reduce consumption and, on the other, streamline the use of resources, thus lessening the impact on the environment.

### 3.2.1 ENERGY SUPPLY

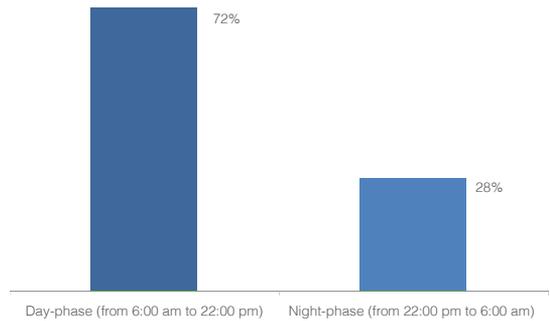
PAMP's main source of energy is electric power (see chart below). That power is purchased from AIL (Aziende Industriali Luganesi), which is considered an ideal partner considering its commitment to developing alternative energy sources. PAMP has made substantial efforts to ensure the standardization of electric power consumption during different periods of the day. Uniform power requirements make it possible to avoid peak times when the general demand for energy is highest, and to benefit from the excess power produced at night, which would otherwise go to waste as electricity cannot be stored. The chart below shows the results achieved, with 28% of electricity consumed at night, during an 8-hour period, and the remaining 72% during the day, representing a 16-hour period. Finally, energy consumption is uniformly maintained throughout the day, and PAMP also employs technical equipment that allows it to transform and optimize incoming power and improve consumption efficiency.

Moreover, various technological solutions are currently under study that may lead to recovering a portion of the heat produced during the fusion phase, while at the same time reducing the consumption necessary to cooling processes

Distribuzione giornaliera del consumo di elettricità (MW/anno)



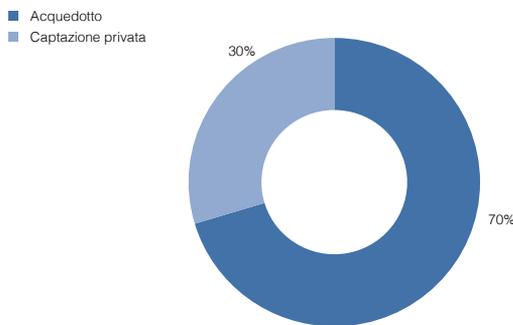
Daily electricity consumption distribution (MW/Year)



### 3.2.2 L'APPROVVIGIONAMENTO IDRICO

PAMP, oltre all'utilizzo ordinario per le funzioni di servizio, necessita di acqua anche per i propri processi produttivi. Una parte considerevole dell'approvvigionamento idrico avviene tramite un pozzo di captazione privato, il quale consente di soddisfare il 30%, in termini di volume, del fabbisogno idrico, utilizzando acqua che dovrebbe in ogni caso essere evacuata. La restante parte viene fornita invece dall'acquedotto comunale. Come per quanto concerne il consumo di energia, PAMP è attenta a cercare di mantenere al massimo dell'efficienza il proprio utilizzo di acqua.

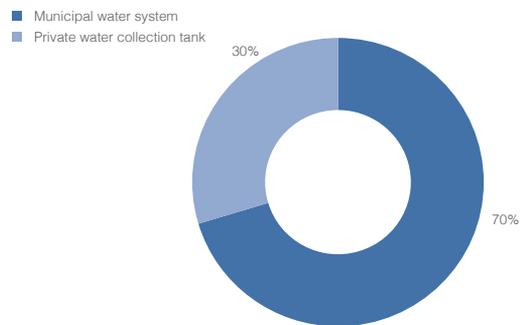
Fonti di approvvigionamento idrico



### 3.2.2 WATER SUPPLY

PAMP not only needs water in order to execute core services, but also for its manufacturing processes. To that end, 30% of the water needed by the company comes from a private water collection tank, which allows PAMP to make use of water that otherwise would be piped away. The remaining water supply comes from the municipal water system. As with energy consumption, PAMP pays close attention to ensure maximum efficiency of water usage.

Water supply sources



### 3.3 LE SOSTANZE DI SCARTO

Ogni processo produttivo di natura industriale è fonte di materiali di scarto, che si presentano generalmente in tre forme: scarichi idrici, gas di scarico e rifiuti di diverse tipologie. PAMP è fortemente impegnata per minimizzare l'impatto ambientale della propria attività in relazione agli scarti prodotti. In particolare ciò avviene secondo tre principi: ottimizzazione della produzione delle sostanze di scarto, riciclaggio dei materiali e trattamento adeguato dei rifiuti speciali e delle altre sostanze.

### 3.3 WASTE PRODUCTS

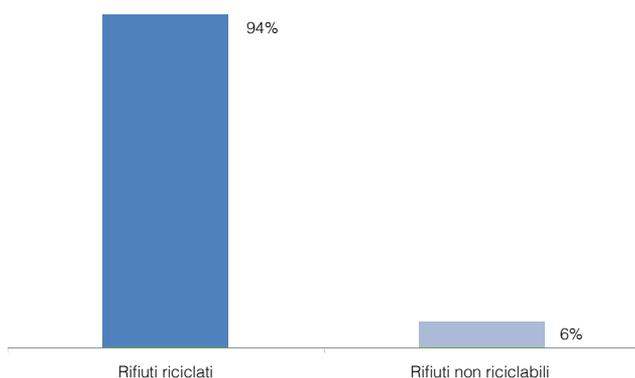
Any industrial manufacturing process produces waste material, which may exist in three forms: Wastewater, gas emissions and other types of waste. PAMP is strongly committed to reducing the environmental impact of its business in terms of waste materials. To that end, the following three principles are employed: Reduction of waste materials to optimal levels, recycling materials, and treating other forms of waste appropriately.

### 3.3.1 I RIFIUTI

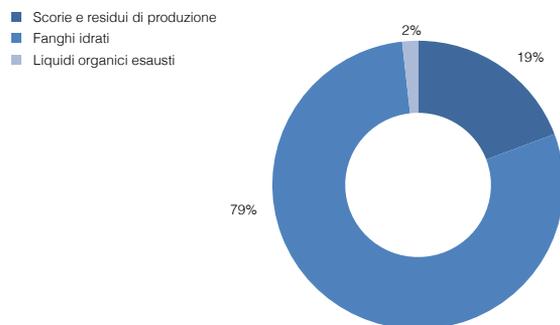
I rifiuti prodotti dall'attività di PAMP possono essere classificati in due macroclassi: ordinari e speciali. La composizione di entrambe le categorie è presentata tramite i grafici sotto. Riguardo ai primi PAMP ha predisposto la loro raccolta in modo da separare tutte le sostanze che possono essere riutilizzate, permettendo così di riciclare il 94% dei rifiuti ordinari tramite l'invio a un'azienda specializzata nel recupero di rifiuti industriali. Prima della spedizione particolare cura è posta nel verificare l'assenza di agenti contaminanti o sostanze chimiche di natura diversa da quella del rifiuto stesso.

I rifiuti speciali sono sostanze che, per le loro proprietà chimico-fisiche, richiedono una serie di misure tecnico-organizzative ad hoc, volte al loro trattamento e recupero. Essi derivano principalmente da prodotti che hanno esaurito la propria funzionalità e dai residui creati nei processi di neutralizzazione e trattamento delle acque utilizzate nella produzione. I rifiuti speciali vengono stoccati in maniera da garantirne una conservazione corretta e sicura. Periodicamente vengono prelevati da operatori specializzati, autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento e riciclo.

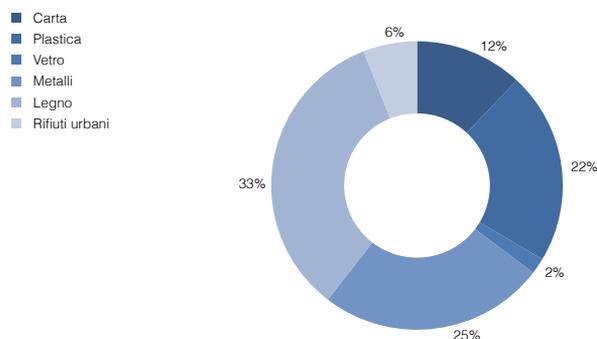
**Riciclaggio dei rifiuti ordinari**



**Composizione dei rifiuti speciali**



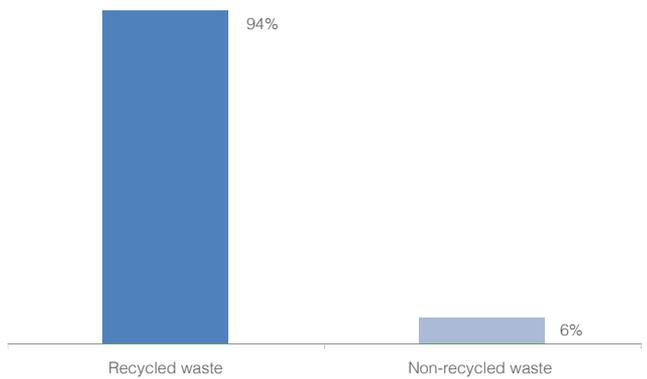
**Composizione dei rifiuti ordinari**



### 3.3.1 WASTE

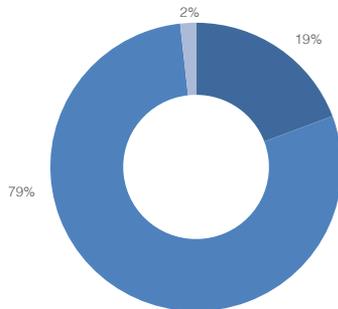
Waste produced at PAMP can be grouped into two broad categories: Ordinary and special. The charts below show the breakdown of both categories. In terms of ordinary waste, PAMP has arranged waste collection so that recyclable materials are kept separate, making it possible to recycle 94% of ordinary waste by sending it to a company that specializes in recycling industrial waste. Before that material is transferred, it is carefully checked to ensure contaminants or other hazardous chemical substances are present. Special waste consists of substances that, due to their physical and chemical properties, require special technical and organizational measures for treatment and recycling. Primarily, this type of waste is a consequence of products that have exhausted their functionality, or of the residues created during the neutralization and treatment of water used throughout manufacturing processes. Special waste is stored in a manner that ensures its correct and safe conservation. On a scheduled basis, specialists authorised to treat and recycle such collect it from the factory.

**Ordinary waste recycling**



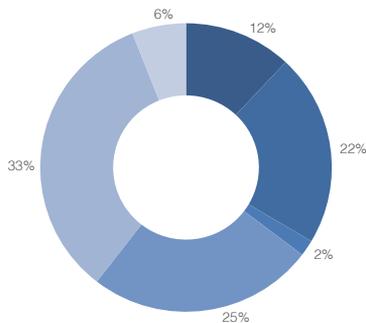
**Special waste composition**

- Remnants of processing
- Hydrate mud
- Exhausted organic liquid



**Ordinary waste composition**

- Paper
- Pastic
- Glass
- Metals
- Wood
- Urban waste



### 3.3.2 GLI SCARICHI IDRICI

Come accennato prima, l'acqua è una componente essenziale per lo svolgimento dei processi produttivi. L'utilizzo che ne viene fatto è di tre tipologie. Una parte di essa, quella prelevata dal pozzo di captazione privato, assolve la funzione di raffreddamento degli impianti, per poi essere scaricata in un ricettore naturale, il torrente Raggio, controllandone la temperatura in uscita. L'assenza di agenti contaminanti è assicurata dal fatto che quest'acqua non entra in contatto diretto con gli impianti: il calore viene, infatti, scambiato con altra acqua contenuta in un circuito chiuso che media lo scambio termico.

Il secondo utilizzo principale si riferisce all'uso dell'acqua come componente del processo produttivo. In questo caso vi è un contatto diretto con gli impianti, con i metalli e con le sostanze chimiche utilizzate nelle varie lavorazioni. Prima dell'evacuazione, PAMP provvede al recupero dei metalli disciolti attraverso trattamenti speciali, lasciando nell'acqua prevalentemente sali. In seguito l'acqua viene scaricata nella rete fognaria, per essere recepita dal depuratore consortile, in grado di trattare le sostanze residue. In ogni caso PAMP esegue quotidianamente ogni tipo di analisi necessaria a garantire che il contenuto di sostanze nell'acqua sia adeguato e in linea con i requisiti di legge. Ne viene verificata anche la conformità all'autorizzazione ad immettere liquidi nella canalizzazione consortile rilasciata dal Dipartimento del Territorio, che a sua volta effettua periodicamente le proprie verifiche.

Infine l'acqua viene usata per le funzioni di servizio ordinarie, per essere poi evacuata tramite la rete fognaria.

### 3.3.2 WASTEWATER

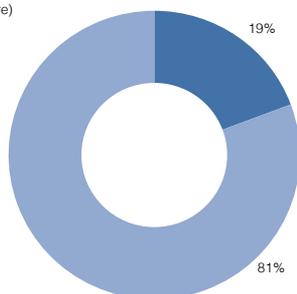
As noted previously, water is an essential part of the manufacturing process. It is used in three ways. One part, that taken from the private water collection tank, is used to cool machinery before being released into a natural watercourse, the Raggio, and only after the proper temperature is confirmed. Because that water never comes into direct contact with equipment, the absence of contaminants is guaranteed. Furthermore, retained heat is exchanged with other water contained within a closed circuit designed to regulate thermal exchange.

Production processes necessitate the next primary use of water. Such usage does involve direct contact of water with machinery, and with metals and chemicals used in processing. Before being released, PAMP recovers the metals dissolved in the water using special treatment methods, leaving only salts behind. The treated water is then piped into the sewage system, from where it travels to the consortium water treatment plant, which is the proper facility to deal with such residues. In any case, PAMP performs any necessary analysis on a daily basis to ensure that substances dissolved in the water are acceptable and comply with Swiss law – among the most stringent in the world. Compliance checks are also conducted at PAMP, with official authorization to release liquids into the sewage network issued by the Territorial Department, which in turn carries out its own periodic controls.

Finally, water is also used for standard purposes and then released into the normal sewage system.

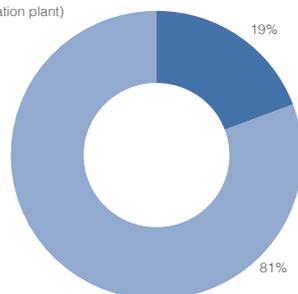
Destinazione scarichi idrici

- Ricettore naturale (torrente Raggio)
- Rete fognaria (depuratore)



Water waste disposal

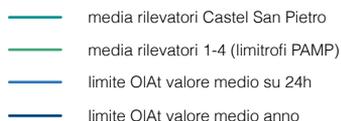
- Natural watercourse (the Raggio)
- Sewage system (purification plant)



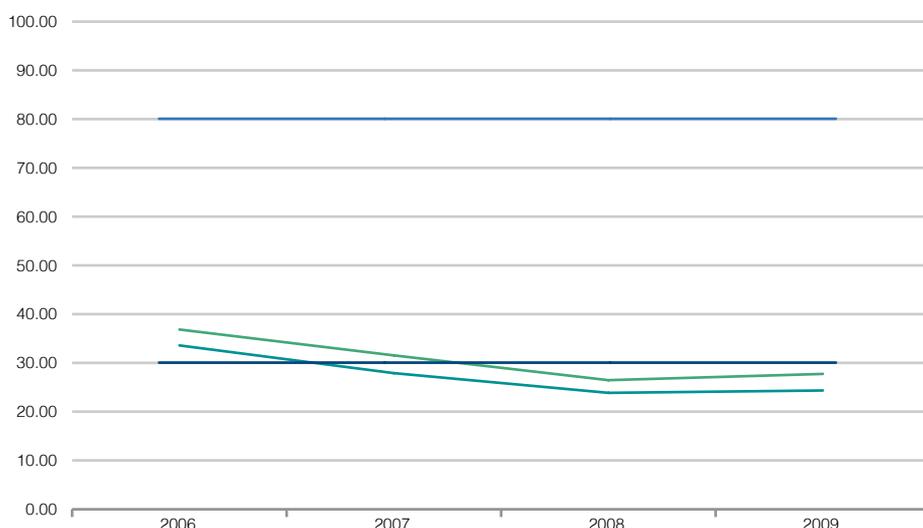
### 3.3.3 LE IMMISSIONI IN ATMOSFERA

Le operazioni di affinaggio dei metalli provocano il rilascio nell'atmosfera di sostanze gassose, principalmente costituite da ossidi di azoto. Il duplice obiettivo che PAMP si è posta in questo ambito, in linea con le indicazioni ISO 14001:2004, è quello, da un lato di ridurre la produzione di questi gas, e dall'altro di minimizzare il loro impatto sull'ambiente, tramite la continua ricerca e adozione di soluzioni tecnologiche all'avanguardia. PAMP si è dotata di sofisticati impianti di lavaggio, che permettono un notevole abbattimento degli ossidi di azoto contenuti nell'aria successivamente rilasciata verso l'esterno, la quale viene regolarmente controllata con l'ausilio di apparecchiature di rilevazione e di misurazione continua.

Il Dipartimento del territorio, tramite la SPAAS (Sezione della Protezione dell'Aria, dell'Acqua e del Suolo), conduce a sua volta controlli sistematici per verificare l'osservanza dei limiti OIAt (Ordinanza contro l'Inquinamento Atmosferico). La SPAAS si preoccupa di monitorare le immissioni prodotte da PAMP, in altre parole determina il contributo dell'azienda rispetto alla presenza di ossidi di azoto nell'aria. Tale controllo avviene tramite una serie di rilevatori analitici posti sia nei dintorni dell'impianto produttivo, sia in zone più distanti. I risultati sono regolarmente comunicati a PAMP e resi pubblici per i portatori di interesse. Nel grafico sottostante sono evidenziati gli ultimi dati rilevati. È possibile osservare come, gli sforzi sostenuti nel tempo abbiano prodotto risultati concreti. I valori delle immissioni di PAMP si posizionano sotto la media OIAt, sia annuale che giornaliera. La differenza tra i quantitativi di ossidi di azoto misurati in prossimità del sito produttivo e quelli misurati dai rilevatori più distanti risulta essere minima e costante nell'ordine di circa 3 mg/m<sup>3</sup>.



Valori medi immissioni NO<sub>2</sub> (microgrammi al m<sup>3</sup>)



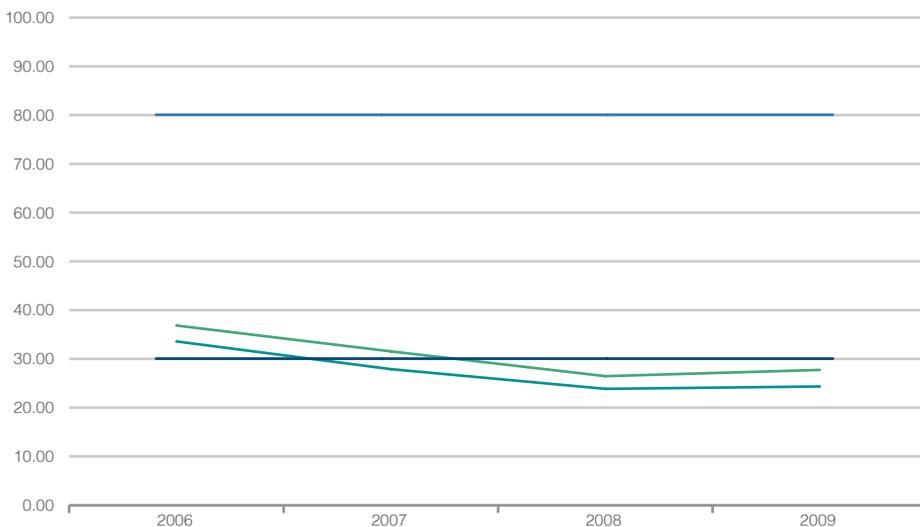
### 3.3.3 ATMOSPHERIC EMISSIONS

Refining precious metals releases gases into the atmosphere, especially nitrogen oxides. In line with ISO 14001:2004 indications, PAMP's dual goal in that area is not only to reduce the production of gases, but to also minimise their impact on the environment through ongoing research, and through the use of cutting-edge solutions. PAMP has installed sophisticated washing systems that greatly reduce the amount of nitrogen oxides released into the atmosphere. And in addition, air quality is regularly checked using appropriate equipment.

The Territorial Department, through SPAAS (Section for the Protection of the Air, Water and Soil), also undertakes systematic controls to check compliance with the Ordinance against Atmospheric Pollution (OIA). SPAAS monitors PAMP's emissions or, in other words, determines the concentration of nitrogen oxides PAMP's facilities emit into the atmosphere. That process is performed through a series of air samplers placed both around the plant and at further, strategic distances. The results are regularly sent to PAMP and published for the stakeholders. The chart below illustrates the latest data from SPAAS. Their report clearly highlights how efforts made over time are indeed paying dividends as PAMP's emission figures fall below OIA averages, whether examined on a daily or annual basis. The quantitative difference between the sample readings of nitrogen oxides near the plant and those from further away is minimal and constant, in the region of 3 mg/m<sup>3</sup>.

- Average value Castel San Pietro Detector
- Average value detector 1-4 (PAMP site)
- OIA limit average value per 24h
- OIA limit average value per year

**Average values NO<sub>2</sub> (micrograms per m<sup>3</sup>)**









The Art of Precious Metal Transformation®

**PAMP SA**  
6874 CASTEL SAN PIETRO SWITZERLAND  
TELEPHONE +41 (0)91 695 04 50 FAX +41 (0)91 695 04 51  
E-MAIL [INFO@PAMP.COM](mailto:INFO@PAMP.COM) [WWW.PAMP.COM](http://WWW.PAMP.COM)