

## **PROCEDURA DI GESTIONE DEL RECLAMO**

<b>Prima stesura:</b>	<b>21/10/2024</b>
<b>N° revisione:</b>	<b>03/26</b>
<b>Data ultima revisione:</b>	<b>27/03/2026</b>

### **ART. 1 – DEFINIZIONI**

1.1 Per **reclamo** si intende qualunque segnalazione formale in merito al verificarsi di un'irregolarità, che arrechi ad un soggetto un danno o un pregiudizio oggettivo ai propri interessi.

1.2 Tale **irregolarità** può essere imputabile alla Pozzobon Spa solo nel caso in cui essa derivi da un fatto, di natura volontaria e consapevole o meno, direttamente attribuibile all'Azienda o ai suoi collaboratori, ovvero coinvolga i locali aziendali, le sue pertinenze e i luoghi in cui essa svolge la propria attività professionale.

1.3 Si definisce **reclamo interno** l'azione di segnalazione intrapresa dai dipendenti e dai collaboratori dell'Azienda. Al fine di garantire l'oggettività del processo di acquisizione, valutazione, correzione e prevenzione, nonché per consentire la massima libertà di espressione, nel rispetto della privacy, tale iniziativa può essere svolta **in forma anonima**.

1.4 Si definisce, invece, **reclamo esterno** l'azione di medesima natura avviata dai terzi, clienti e fornitori. In tal caso, data la differente natura del rapporto fra le parti, e della conseguente diversità di gestione di quest'ultimo, l'iniziativa non può avere il carattere dell'anonimato.

### **ART. 2 – MODULISTICA E TRASMISSIONE**

2.1 Al fine di consentirne un'efficace e puntuale gestione, i reclami vanno trasmessi attraverso l'apposita modulistica prevista e resa disponibile presso i locali aziendali, ovvero richiesta dai terzi agli uffici amministrativi.

2.2 La trasmissione dei reclami interni va effettuata inserendo il modulo cartaceo, situato in apposita cassetta e da compilare in tutte le sue parti, all'interno della cassetta di raccolta presente nel locale Officina (rif. Art. 9 Regolamento Aziendale).

2.3 I reclami esterni devono essere trasmessi in forma scritta all'indirizzo mail **ufficioamm@pozzobonspa.it**, utilizzando il modulo da richiedere al medesimo indirizzo.

2.4 Non viene garantita la gestione delle azioni di segnalazione che avverranno con modalità e finalità differenti da quelle descritte al paragrafo 1.1 e ai paragrafi dell'art. 2.

#### **ART. 3 – ACQUISIZIONE, MODALITA' E TEMPISTICHE DI GESTIONE**

3.1 Una volta acquisiti, i reclami vengono caricati all'interno dell'apposito **Registro di Gestione** dal **Rappresentante di Direzione del Social Performance Team (RD)**, o dal suo Assistente, dove viene attribuito un numero progressivo annuale alla pratica;

3.2 Il RD effettua una preliminare valutazione sulla fondatezza del reclamo secondo i criteri di fondatezza dei requisiti oggettivi cui al par. 1.1, gravità e urgenza;

3.3 Qualora il reclamo non venga ritenuto fondato, il rigetto dello stesso viene trascritto nell'apposito registro di gestione;

3.4 Qualora il reclamo venga ritenuto fondato, il RD affida la segnalazione alla figura aziendale idonea alla gestione della fase istruttoria (**RGR – Responsabile per la Gestione del Reclamo**), secondo responsabilità e competenze coerenti con l'organigramma aziendale e con l'indicazione di una tempistica proporzionata alla gravità e all'urgenza della segnalazione. Il RD può valutare, inoltre, in considerazione della gravità del reclamo, la gestione dello stesso secondo le modalità previste dalle procedure aziendali per NC interne.

#### **ART. 4 – VALUTAZIONE E INDAGINE**

4.1 La fase istruttoria prevede, da parte del RGR, un'analisi in merito alle cause che hanno portato al verificarsi dell'irregolarità;

4.2 L'analisi può consistere in interviste ai dipendenti e collaboratori, nonché la raccolta indipendente di informazioni e di elementi oggettivi che hanno la finalità di individuare la causa che ha portato al verificarsi dell'irregolarità oggetto di reclamo;

4.3 Una volta conclusa la fase istruttoria, il RGR comunicherà gli esiti al RD per la valutazione delle azioni correttive e di miglioramento da comunicare alla **Direzione Generale (DG)**;

#### **ART. 5 – SVILUPPO DEL PIANO DI AZIONE**

5.1 Una volta visionata la relazione del RGR, il RD indica alla DG le Azioni Correttive e le Azioni di Miglioramento da intraprendere;

5.2 Per **Azioni Correttive** si intendono l'insieme delle misure da mettere in atto al fine di ottenere una risoluzione diretta, rapida ed efficace dell'irregolarità;

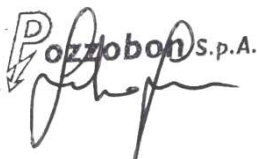
5.3 Per **Azioni di Miglioramento** si intende il complesso di provvedimenti (es. formazione del personale, aggiornamento di documenti e procedure ecc.) volti a fare in modo che la medesima irregolarità oggetto di reclamo non si presenti nuovamente in futuro.

#### **ART. 6 – RISOLUZIONE E CHIUSURA DEL RECLAMO**

6.1 La **chiusura e la risoluzione del reclamo ritenuto infondato** avvengono con la trasmissione alla DG del giudizio di infondatezza, la registrazione degli esiti nel Registro di Gestione e la contestuale trasmissione o pubblicazione degli stessi a seconda della natura del reclamante (se dipendente mediante pubblicazione in bacheca aziendale, se soggetto terzo attraverso riscontro a mezzo posta elettronica);

6.2 La **risoluzione del reclamo ritenuto fondato** avviene con la trasmissione alla DG da parte del RD delle azioni correttive e di miglioramento da intraprendere;

6.3 La **chiusura del reclamo ritenuto fondato** avviene attraverso la comunicazione alle parti interessate degli esiti. Nello specifico, nel caso di reclamo interno, mediante **comunicazione di risoluzione del reclamo (SM 5.0)** pubblicato nella bacheca Aziendale per un minimo di 5 giorni solari, nel caso di reclamo esterno con la trasmissione del Report sotto forma di riscontro a mezzo mail al soggetto che aveva notificato la segnalazione.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pozzobon', is written over a printed version of the company logo and name 'Pozzobon S.p.A.'.