

PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI E I RECLAMI SA 8000, PDR 125 e ISO 30415

Versione 3 | 16.12.2024



Sommario

1. GESTIONE DEL DOCUMENTO	2
1.1 Verifica documento	2
1.2 Storico delle modifiche	2
1.3 Lista di distribuzione.....	2
2. RIFERIMENTI	3
3. SCOPO DEL DOCUMENTO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
4. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	3
4.1.....	3
4.2.....	5
5. PUBBLICAZIONE POLICY E DOCUMENTI CORRELATI	6

1. Gestione del documento

1.1 Verifica documento

	Funzione	Dipartimento	Data	Firma
Redatto e verificato da	Compliance manager/RGSA	Direzione Generale	16/12/2024	
Approvato da	CEO	Direzione Generale	16/12/2024	

2

1.2 Storico delle modifiche

Versione	Data	Descrizione modifica	Autore
0	01/04/2022	Prima emissione	
1	15/12/2023	Seconda emissione	
2	15/07/2024	Terza emissione	
3	16/12/2024	Quarta emissione	

1.3 Lista di distribuzione

Nome	Società	Dipartimento
Tutti i dipendenti	Pluxee Italia Srl	
Sito istituzionale	https://www.pluxee.it/certificazioni-pluxee-italia/	

2. Riferimenti

Norma SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Politica per la Responsabilità Sociale SA 8000

Codice Etico

UNI / PDR125:2022

ISO 30415:2021

3

3. Scopo del documento e campo di applicazione

La presente procedura ha lo scopo di fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, fornitori, ...) per inoltrare reclami e segnalazioni in Pluxee Italia Srl (di seguito Pluxee), anche in modo confidenziale ed anonimo.

Si applica altresì ad eventuali suggerimenti in merito al miglioramento del Sistema di Gestione integrato.

4. Descrizione del processo

4.1 Segnalazioni/Non conformità Responsabilità Sociale

Per Reclamo s'intende una segnalazione, un commento o raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. Pluxee garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Il personale di Pluxee che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso collegati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale, nonché situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti di miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale, può:

- ✓ segnalare verbalmente le non conformità/suggerimenti direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000
- ✓ documentare le segnalazioni utilizzando il modulo M/SA/O1 "Modulo di Segnalazione Reclamo per la SA8000" o su foglio bianco via posta all'indirizzo della sede

Pluxee Italia Srl via Gallarate 200 – 20151 Milano, in busta chiusa,

indicando sulla busta la dicitura "SA 8000". Al ricevimento il personale alla Reception provvede immediatamente a consegnare la busta al Rappresentante dei Lavoratori (RLSA)

Tutte le segnalazioni raccolte sono condivise prontamente con il Social Performance Team (SPT) che le analizza, effettua tutte le indagini e verifiche opportune e stabilisce modalità e tempi di gestione.

In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non conformità.

Nella fase d'indagine Pluxee, attraverso il SPT e/o la Direzione Generale direttamente, favoriscono l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il reclamante, se noto, allo scopo di raccogliere quante più informazioni possibili e una conoscenza completa dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Pluxee garantisce di approfondire il massimo sforzo per risolvere il problema segnalato e/o a prevenire situazioni analoghe.

Pluxee non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti del reclamante.

Dalla segnalazione/non conformità può scaturire un'azione correttiva e dal suggerimento/proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento.

La DG approva le azioni correttive e preventive proposte dal SPT.

Il Responsabile Gestione per la SA8000 (RGSA), infine:

- ✓ comunica agli interessati l'azione correttiva/preventiva e pubblica l'azione in Vision/Certificazioni/SA8000
- ✓ mantiene aggiornato il registro segnalazioni/non conformità/reclami
- ✓ monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.

4.2 Segnalazioni/Non conformità Parità di Genere e Diversità, Equità ed Inclusione

Per Reclamo s'intende una segnalazione, un commento o raccomandazione riguardanti molestie, violenze, linguaggio inappropriato, reali o presunte, in riferimento agli standards UNI/PDR 125 e ISO 30415:2021.

Il reclamo può avere forma anonima. Pluxee garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Il personale che rilevi violazioni, non conformità, problematiche relative alla Parità di genere e D&I (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può:

- A mano: Lettera/comunicazione da recapitare al Responsabile delle segnalazioni personalmente o presso la sede;
- Tramite posta: le comunicazioni possono essere inviate: all'indirizzo della sede legale: indicando sulla busta "All'attenzione del Responsabile delle Segnalazioni per la Parità di Genere e D&I";

- Nell'apposito spazio per le segnalazioni sul sito internet che garantisce la segnalazione in forma anonima secondo quanto previsto dalla normativa europea recepita con D.Lgs. 24/2023 di cui al sito <https://www.pluxee.it/condotta-responsabile/>;
- Via mail utilizzando l'indirizzo di posta elettronica dedicato ovvero: [Segnalazioni paritadigenere DEI.it@pluxeegroup.com](mailto:Segnalazioni_paritadigenere_DEI.it@pluxeegroup.com);
- Comunicazioni Verbali: nel caso di segnalazioni verbali (anche telefoniche), la persona addetta alla ricezione delle segnalazioni ha il dovere di mantenere l'anonimato, se richiesto, della persona da cui riceve la comunicazione.

Tutte le segnalazioni raccolte sono condivise prontamente con il Comitato Parità di genere e per la D&I che le analizza, effettua tutte le indagini e verifiche opportune e stabilisce modalità e tempi di gestione.

5

In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non conformità.

Nella fase d'indagine Pluxee, attraverso il Comitato Parità di genere e per la D&I e/o la Direzione Generale direttamente, favoriscono l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il reclamante, se noto, allo scopo di raccogliere quante più informazioni possibili e una conoscenza completa dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Pluxee garantisce di profondere il massimo sforzo per risolvere il problema segnalato e/o a prevenire situazioni analoghe.

Pluxee non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti del reclamante.

Dalla segnalazione/non conformità può scaturire un'azione correttiva e dal suggerimento/proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento.

La DG approva le azioni correttive e preventive proposte dal Comitato.

Il Responsabile Gestione per la Parità di genere e per la D&I, infine:

- ✓ comunica agli interessati l'azione correttiva/preventiva
- ✓ mantiene aggiornato il registro segnalazioni/non conformità/reclami
- ✓ monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.

4.3 Reclami Responsabilità Sociale

Qualsiasi parte interessata può segnalare a Pluxee una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione del Social Performance Team.

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite

Posta a, indicando sulla busta la dicitura SA 8000, a

Pluxee Italia srl via Gallarate, 200 – 20151 Milano

Mail: sa8000.it@pluxeegroup.com

È riconosciuto il diritto a qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

Il Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RDSA) provvede a formalizzare i contenuti del reclamo nel modulo M/SA/01 "Modulo di Segnalazione Reclamo per la SA8000" e ad attivarsi come sopra descritto coinvolgendo il Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 (RLSA) e Social Performance Team (SPT).

Di seguito si riportano rispettivamente i riferimenti dell'Organismo di certificazione e dell'Organismo di Accredimento:

DNV Business Assurance Italia S.r.l.

e-mail: feedback.Italia@dnv.com

e

SAAS Social Accountability Accreditation Services

e-mail: saas@saasaccreditation.org



5. Pubblicazione policy e documenti correlati

Tutte le registrazioni previste dall'applicazione della presente procedura:

- Moduli di segnalazioni
- Reclami
- Azioni correttive/preventive

sono conservate dal RGSA nella risorsa di rete aziendale

Si rimanda infine alla Procedura Whistleblowing Pluxee pubblicata internamente e sul sito <https://www.pluxee.it/condotta-responsabile/>