

Union Brokers S.r.l.	PROCEDURA 04 GESTIONE DEI RECLAMI	S.R.S.	
		Ediz. 01 Emissione Data 31.10.2016	Pagina 1 di 5

1. SCOPO

La presente procedura definisce come gestire i reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori dell'azienda, enti locali, associazioni sindacali, clienti e fornitori), nei confronti dell'ottenimento della certificazione e/o qualsiasi altra questione connessa al rispetto dei requisiti della norma SA8000 da parte di Union Brokers.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

® La presente procedura si applica nei confronti della norma SA8000:2014 (Social Accountability) emessa da SAI (Social Accountability International).

3. DEFINIZIONI

Social Accountability: Responsabilità Sociale.

Reclamo: Qualsiasi segnalazione presentata verbalmente o per iscritto da una parte interessata al CISE o ad uno degli Organismi membri del Network Lavoro Etico (NLE), relativamente all'ottenimento della certificazione e/o qualsiasi altra questione connessa al rispetto dei requisiti della norma SA8000.

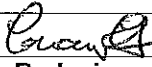
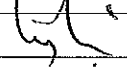
® **Azione Correttiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.

® **Azione Preventiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.

4. RESPONSABILITÀ

® **Senior Management (SEM):** E' responsabile della conformità della Union Brokers alla norma SA8000.

® **Social Performance Team (SPT):** Garantisce la conformità sui requisiti della norma SA8000 e facilita la comunicazione con il SEM sulle relative tematiche.

0	31.10.2016	EMMISSIONE			
Rev.	Data	Causale	Campi modificati	Redazione e Verifica	Approvazione

Union Brokers S.r.l.	PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI	S.R.S.	
		Ediz. 01 Emissione Data 31.10.2016	Pagina 2 di 5

5. MODALITÀ ESECUTIVE

5.1. Modalità di inoltro dei Reclami

Il lavoratore di Union Brokers e le altre parti interessate possono effettuare reclami in modo formale con le seguenti modalità di inoltro:

- ® Inoltro attraverso il SPT;
e-mail: mariasarzeti@unionbrokers.it;
- Inoltro all'Ente di Certificazione:
C.I.S.E. Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico
Azienda Speciale della Camera di Commercio di Forlì – Cesena
Corso della Repubblica, 5 47100 Forlì
Telefono: 0543.38211
e-mail: info@lavoroetico.org;
- Inoltro al S.A.A.S.:
Social Accountability Accreditation Services – executive Director SAAS
15 West 44th street, 6th floor
New York, NY 10036 -USA
Fax: +212-684-1515

5.2. Strumenti di inoltro dei Reclami

Il lavoratore di Union Brokers e le altre parti interessate possono effettuare reclami sia in modo formale sia in modo confidenziale attraverso i seguenti strumenti:

- ® Inviare il reclamo scritto via e-mail al SPT;
- Inviare il reclamo scritto via posta, telefono, e-mail direttamente al C.I.S.E.;
- Inviare il reclamo scritto via fax direttamente al SAAS.

Union Brokers S.r.l.	PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI	S.R.S.	
		Ediz. 01 Emissione Data 31.10.2016	Pagina 3 di 5

5.3. Modalità di Reclamo

Il lavoratore di Union Brokers può effettuare suggerimenti e/o reclami in modo formale con le seguenti modalità:

- In forma anonima e confidenziale;
- In forma sottoscritta.

5.4. Gestione dei Reclami

Qualunque parte interessata può esporre un reclamo al CISE, ad un Organismo del NLE ed al SAAS, sia verbalmente che inviando le proprie osservazioni. Le osservazioni sono trascritte a cura del personale del CISE nel sistema di gestione dei reclami GESA, all'interno dell'iter di certificazione a cui fa riferimento il reclamo.

Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un lavoratore di Union Brokers – direttamente o tramite il SPT – il CISE si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi non comunichino al CISE la volontà di rivelare la propria identità. Tale impegno di riservatezza vale anche per l'organismo del NLE a cui perviene il reclamo del lavoratore.

Il reclamo viene gestito dalla struttura tecnica del CISE che si impegna a comunicarne sia la accettazione che la mancata accettazione, come pure il Documento di chiusura dello stesso reclamo.

Il Reclamo scritto del lavoratore potrà essere formalizzato in modo libero su carta, ad esclusione di carta intestata per uso aziendale, specificando espressamente la volontà o meno che sia diffuso.

Union Brokers S.r.l.	PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI	S.R.S.	
		Ediz. 01 Emissione Data 31.10.2016	Pagina 4 di 5

® Il SPT, nell'evenienza del ricevimento di un formale reclamo dal sistema GESA, effettua un'opportuna indagine per accertarne la congruità.

L'indagine è documentata e registrata in apposito verbale.

Dopo aver appurato la congruità del reclamo e per sanare quanto evidenziato, il SPT avvia adeguate e tempestive azioni correttive e preventive e utilizza, a seconda della natura e della gravità delle non conformità, risorse adeguate a risolvere tale non conformità e il tutto, in linea con la norma SA8000 e la politica aziendale per la RSI. Le azioni correttive e preventive intraprese sono formalizzate nell'apposito modulo "Richiesta di azioni correttive e preventive".

L'azione di rimedio è in seguito portata a conoscenza dei lavoratori e delle parti interessate.

Successivamente, sulla base dell'azione di rimedio effettuata, il SPT può avviare un'azione correttiva per implementare il rimedio adottato in precedenza a livello di sistema.

Le azioni correttive avviate sono in seguito portate a conoscenza dei lavoratori e delle parti interessate.

5.5. Garanzia di anonimato e di non discriminazione

Il SPT garantisce l'anonimato del reclamante, qualora nel reclamo sia espressa la volontà di non diffonderne l'identità.

Il SPT garantisce che il lavoratore reclamante non sarà soggetto di provvedimenti disciplinari, licenziamento e di ogni altra modalità discriminatoria.

5.6. Conservazione ed Archiviazione dei Reclami

I Reclami ricevuti dal Sistema GESA ed i verbali di indagine sono conservati in apposito raccoglitore e sono archiviati nell'apposito spazio presso l'ufficio amministrazione.

Union Brokers S.r.l.	PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI	S.R.S.	
		Ediz. 01 Emissione Data 31.10.2016	Pagina 5 di 5

5.7. ® Suggerimenti o proposte riguardanti i requisiti specifici SA8000:2014

Per raccogliere suggerimenti e proposte del personale dipendente, riguardanti i requisiti specifici della norma, è stato predisposto un apposito modulo che è stato distribuito al personale.

Inoltre, nel modulo, il personale dipendente può segnalare suggerimenti e proposte, oltre che manifestazioni di elogio, aventi per oggetto tematiche differenti da quelle normative.

® Il SEM si impegna a rispondere al suggerimento avanzato formalizzando una risposta entro un mese dalla presentazione dello stesso.

Il modulo per suggerimenti deve essere collocato nell'apposito "box suggerimenti e proposte SA8000" posizionato nella stanza di servizio per alimenti e bevande.