

Procedura di Gestione dei Reclami degli Stakeholder

1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di consentire a tutti gli stakeholder di segnalare reclami, osservazioni o comportamenti ritenuti non conformi ai valori, agli impegni o alle politiche adottate dall'azienda, garantendo un processo equo, riservato e orientato alla ricerca di una soluzione.

2. Chi può presentare un reclamo

Possono presentare un reclamo tutti gli stakeholder dell'azienda, inclusi, a titolo esemplificativo:

- Clienti
- Dipendenti e collaboratori
- Fornitori
- Partner commerciali
- Comunità locali
- Enti e organizzazioni
- Qualsiasi altro soggetto che interagisca con l'azienda

3. Oggetto del reclamo

Possono essere segnalati, ad esempio:

- comportamenti contrari ai valori aziendali;
- violazioni del Codice Etico o delle politiche aziendali;
- problematiche relative a diritti umani, ambiente, salute e sicurezza;
- pratiche commerciali scorrette;
- disservizi o comportamenti che abbiano arrecato un danno o un pregiudizio a uno stakeholder;
- qualsiasi altra situazione che richieda un riesame da parte dell'azienda.

KF S.r.l. Società Benefit

Strada S. Anna, 88/D, 41122 Modena, Italy

Ph. +39.059.313920 - Fax +39.059.313916

info@keyfuture.com - www.keyfuture.com

P.IVA/C.F./VAT. IT02385320367 SDI: W7YVJK9

Iscr. Reg. Imp. 02385320367 (MO)

A.E.E.: IT08020000003206

Cap. Soc. i.v. € 100.000,00



4. Come presentare un reclamo

I reclami possono essere inviati tramite:

E-mail: info@keyfuture.com

oppure tramite il modulo di contatto disponibile sul sito web <https://keyfuture.com/reclami/>

Per consentire una gestione efficace della segnalazione, è utile indicare:

- nome e recapito del segnalante (salvo richiesta di anonimato, ove consentito dalla normativa);
- descrizione dei fatti;
- data e luogo dell'evento, se applicabile;
- eventuale documentazione a supporto.

5. Riservatezza

L'azienda tratta tutte le segnalazioni con la massima riservatezza e limita l'accesso alle informazioni esclusivamente alle persone incaricate della gestione del reclamo.

Non saranno adottate ritorsioni nei confronti di chi presenta un reclamo in buona fede.

6. Gestione del reclamo

Il processo di gestione prevede le seguenti fasi:

1. Ricezione del reclamo.
2. Invio di una conferma di ricezione entro 5 giorni lavorativi, ove siano disponibili i recapiti del segnalante.
3. Valutazione della segnalazione e, se necessario, richiesta di ulteriori informazioni.
4. Analisi dei fatti e individuazione delle eventuali azioni correttive.
5. Comunicazione dell'esito al segnalante entro 30 giorni lavorativi, salvo casi di particolare complessità che richiedano tempi più lunghi.

7. Azioni correttive

Qualora il reclamo risulti fondato, l'azienda definisce e attua le azioni correttive ritenute necessarie, monitorandone l'efficacia.

8. Conservazione delle segnalazioni

I reclami e la relativa documentazione vengono registrati e conservati secondo la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e nel rispetto delle procedure aziendali.

9. Miglioramento continuo

Le informazioni raccolte attraverso i reclami vengono analizzate periodicamente al fine di individuare opportunità di miglioramento dei processi, dei prodotti, dei servizi e delle relazioni con gli stakeholder.

L'azienda incoraggia tutti gli stakeholder a presentare eventuali segnalazioni in modo costruttivo, contribuendo al miglioramento continuo delle proprie attività e al perseguimento degli obiettivi di responsabilità sociale, ambientale e di buona governance.

Approvata da:

Amministratore KF S.r.l. Società Benefit