

ecoshopper

2WIN S.r.l. Società Benefit

PROCEDURA DEL RECLAMO

- 1- **INSORGENZA DEL RECLAMO:** Il dipendente, collaboratore, stakeholder o soggetto interessato rileva una criticità, un disservizio o una situazione ritenuta non conforme (es. organizzazione, ambiente di lavoro, sicurezza, comportamenti, ecc.).
- 2- **RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI:** Il soggetto che intende presentare il reclamo raccoglie le informazioni essenziali: descrizione dell'evento, data e contesto, eventuali persone coinvolte ed eventuali evidenze a supporto.
- 3- **INVIO DEL RECLAMO:** Il reclamo viene inviato attraverso uno dei canali aziendali previsti: Ufficio personale/HR, Proprietà/Direzione o Form dedicato: <https://www.eco-shopper.it/whistleblowing/>
- 4- **ANALISI E VALUTAZIONE:** vengono analizzati i contenuti del reclamo
- 5- **DEFINIZIONE DELLE AZIONI:** In base all'analisi, l'azienda definisce: eventuali azioni correttive immediate, eventuali azioni preventive o migliorative ed eventuali chiarimenti o archiviazione del caso se non fondato.
- 6- **COMUNICAZIONE DELL'ESITO:** Il soggetto che ha presentato il reclamo (se si è identificato) viene informato dell'esito e delle eventuali azioni intraprese, nel rispetto della riservatezza.
- 7- **MONITORAGGIO E CHIUSURA:** L'azienda monitora l'efficacia delle azioni intraprese e procede alla chiusura formale del reclamo, registrandolo per eventuali analisi interne e miglioramento continuo.