

MECCANISMO DI RECLAMO E SEGNALAZIONE STAKEHOLDER

Ricam Line Srl garantisce a tutti i lavoratori, fornitori, clienti e parti interessate un canale strutturato, sicuro e accessibile per presentare reclami, segnalazioni o proposte di miglioramento in materia di responsabilità sociale, diritti umani, etica, salute e sicurezza e conformità normativa. Il sistema è conforme ai principi degli standard **GOTS** e **PAS 24000**, e garantisce riservatezza, imparzialità e assenza di ritorsioni.

COSA PUOI SEGNALARE

È possibile inviare un reclamo o una segnalazione in caso di:

- violazioni dei diritti umani e del lavoro (discriminazioni, molestie, lavoro forzato o minorile, mancato rispetto contratti o diritti sindacali);
- comportamenti non etici o illeciti (corruzione, conflitti di interesse, frodi, violazioni del Codice Etico);
- problematiche di salute e sicurezza sul lavoro (mancato rispetto norme, ambienti non sicuri, incidenti non gestiti correttamente);
- violazioni ambientali (smaltimenti irregolari, inquinamento, uso non autorizzato di sostanze);
- violazioni della privacy o del GDPR (uso improprio o illecito dei dati personali);
- pratiche non coerenti con i principi di responsabilità sociale o con gli standard della supply chain.

CANALI DI SEGNALAZIONE

Le segnalazioni possono essere inviate attraverso:

- **Posta ordinaria o RAC** Ricam Line Srl – Via A. Fogazzaro n°5 – 21012 Cassano Magnago (VA) - Alla cortese attenzione del Responsabile Reclami
- **E-mail** reclami@ricamline.it
- **Segnalazione verbale** Telefono 0331 28501 (possibilità di appuntamento con il Responsabile)
- **Modulo cartaceo dedicato** Inseribile nella cassetta delle segnalazioni aziendale oppure inviandolo per posta
- **Canali esterni** (se il reclamante non ritiene adeguati i canali interni) Autorità pubbliche, organismi di certificazione, enti di controllo e tutela, come indicato nella procedura interna.

COME VIENE GESTITA LA SEGNALAZIONE

Ogni segnalazione viene registrata e presa in carico entro **48 ore lavorative**. Il Responsabile valuta la segnalazione e ne verifica la rilevanza e attendibilità entro un massimo di **30 giorni lavorativi**, salvo proroghe motivate. Al termine dell'analisi vengono definite eventuali azioni correttive o preventive; viene verificata la risoluzione del problema; il reclamante riceve un riscontro compatibilmente con la natura della segnalazione e nel rispetto della riservatezza. Per segnalazioni anonime, gli esiti vengono documentati internamente senza possibilità di risposta diretta.

RISERVATEZZA E PROTEZIONE

Ricam Line Srl garantisce riservatezza dell'identità del segnalante; possibilità di segnalazione anonima; protezione da qualsiasi forma di ritorsione o discriminazione; gestione dei dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).