

PROCEDURA SA8000

Pro. RS 4.9.6 – Reclami SA8000

Gestione del documento

Redazione	Verifica	Approvazione
“Diversey S.p.A.”	Stefano Kastl (RSM)	Andrea Natali (Amm. delegato)

Elenco delle revisioni

Revisione	Data	Oggetto
00	12.07.2021	Prima Stesura
01	09/05/2022	Specifica della segnalazione dei reclami ed inserimento dei riferimenti a cui poter segnalare gli stessi
02	05/05/2025	Aggiornamento dei riferimenti dell'ente di certificazione e dell'ente di Accreditamento
03	07/01/2026	Aggiornamento modalità di ricezione e gestione del reclamo
04	17/02/2026	Aggiornamento indirizzo per ricezione reclamo

Sommario

1. Scopo	3
2. Campo di applicazione	3
3. Riferimenti.....	3
4. Modalità operative.....	3
4.1. Ricezione del reclamo	3
4.2. Gestione del reclamo	4
4.3. Risposta al reclamo	5
5. Registrazioni	5
5.1. Moduli	5

1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA8000 da parte di Diversey S.p.A.

2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata (Stakeholder) ed aventi per oggetto il rispetto della SA8000 ed in generale dei diritti umani.

3. Riferimenti

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 5; 9.

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

SAI GUIDELINE: 304 - Making a complaint or appeal - January 2001

Regolamento particolare per la certificazione SA8000: Procedura IT-CER-REP-05_SA8000

4. Modalità operative

4.1. Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore e/o parte interessata può inoltrare reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore e/o stakeholder può farsi promotore di reclami tramite apposito indirizzo dedicato (SPT.italy@solenis.com) SA8000 o l'Ente Certificatore SA8000. I reclami che dovessero pervenire alla mail dedicata sono visibili a tutti i membri dell'SPT.

Il reclamo può anche essere inoltrato in forma anonima. Diversey S.p.A. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Diversey S.p.A., aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000.

I reclami devono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni:

Organizzazione	Diversey S.p.A. Strada Statale Lodi Crema, 235 – 26010 Bagnolo Cremasco Tel. 0373-205200 Email: SPT.italy@solenis.com
Ente di Certificazione	SGS ICS Italia Srl Via Caldera, 21 - 20153 Milano - Email: sa8000@sgs.com Tel.: +39 02 739 31
Ente di Accreditamento	Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 9 East 37 th Street, 10 th street - New York, NY 10036 Tel: (212) 391-2106 Fax. (212) 684-1515 Email: saas@saasaccreditation.org

Il Responsabile della Direzione SA8000 deve verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

Tale procedura di segnalazione con i relativi indirizzi su menzionati e confermati dalla Direzione, viene messa a disposizione di tutti i dipendenti aziendali attraverso affissione in bacheca aziendale (fisica), invio tramite gestionale aziendale e gruppi di lavoro se necessario (strumenti digitali) oltre che la possibilità di poter fare una segnalazione/reclamo attraverso la compilazione, anche in forma anonima, del Modulo di segnalazioni da imbucare nella cassetta fisica presente presso i locali aziendali.

Per le parti interessate coinvolte (Stakeholder) che desiderano esporre una segnalazione e/o un reclamo viene messa a loro disposizione nella portineria all'ingresso dello stabilimento affisso nella bacheca la procedura con i riferimenti e gli indirizzi da utilizzare sia per l'invio di una e-mail o tramite lettera con posta tradizionale.

4.2. Gestione del reclamo

Il reclamo, viene gestito dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile della Direzione SA8000, i quali provvedono a individuare la risoluzione coinvolgendo le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

Diversey S.p.A. favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, allo scopo di conseguire una completa conoscenza 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.

Diversey S.p.A. assicura l'impegno e ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a giungere alla soluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

Diversey S.p.A. non prevede l'applicazione di alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure interne.

4.3. Risposta al reclamo

Diversey S.p.A. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque non superiore a 10 giorni lavorativi. Almeno con cadenza annuale, nell'ambito delle attività di sensibilizzazione e formazione dei dipendenti sui temi della SA8000 viene fornito a tutto il personale un resoconto informativo (anonimo) sui reclami pervenuti e sulla relativa gestione.

5. Registrazioni

I reclami inoltrati a Diversey S.p.A. sono registrati in un apposito registro dove sono indicati l'oggetto del reclamo, la sua origine, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo e le azioni correttive che sono state intraprese.

Responsabile della Direzione SA8000 provvede alle registrazioni sul Registro reclami.

5.1. Moduli

Mod. RS 4.9.6/02 – Segnalazioni anonime

Mod. RS 4.9.6/02 - Registro reclami SA8000