

Procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli stakeholder

1. Obiettivo

La presente procedura ha l'obiettivo di garantire a tutti gli stakeholder (clienti, lavoratori, fornitori, comunità e altri soggetti interessati) la possibilità di segnalare eventuali reclami, criticità o comportamenti non coerenti con i principi aziendali, assicurando una gestione trasparente, tempestiva ed efficace.

2. Ambito di applicazione

La procedura si applica a tutte le segnalazioni relative ad aspetti operativi, etici, sociali e ambientali connessi alle attività dell'azienda.

3. Modalità di invio delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere inviate attraverso il seguente canale:

 **Email: segnalazioni@cartesiofullcard.it**

Le segnalazioni possono essere inoltrate da qualsiasi stakeholder. È garantita la riservatezza delle informazioni trasmesse.

4. Gestione delle segnalazioni

- Ogni segnalazione viene presa in carico entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione.
- La segnalazione viene analizzata internamente individuando le funzioni coinvolte.
- Se necessario, vengono effettuati approfondimenti e confronti con le parti interessate.

5. Risoluzione e risposta

- L'azienda si impegna a fornire un riscontro entro **15 giorni lavorativi**, salvo casi di particolare complessità.
- In base alla natura della segnalazione, vengono definite eventuali azioni correttive o migliorative.

CARTESIO FULLCARD s.r.l. SB

Via Giuseppe Di Vittorio, 6 - 47011 Terra del Sole (FC) - Italy - TEL +39 0543 768068 FAX +39 0543 768182

P.Iva - C.F. 01874050402 - SDI: A4707H7 - Cap. Soc. € 100.000,00 i.v. - R.E.A num. FO-222910

www.cartesiofullcard.it - info@cartesiofullcard.it

6. Monitoraggio

Le segnalazioni ricevute vengono registrate e monitorate al fine di:

- individuare eventuali criticità ricorrenti
- migliorare i processi aziendali
- rafforzare la relazione con gli stakeholder

7. Responsabilità

La gestione delle segnalazioni è affidata alla Direzione aziendale, che garantisce il corretto trattamento delle informazioni e l'attuazione delle eventuali azioni conseguenti.

CARTESIO FULLCARD s.r.l. SB

Via Giuseppe Di Vittorio, 6 - 47011 Terra del Sole (FC) - Italy - TEL +39 0543 768068 FAX +39 0543 768182

P.Iva - C.F. 01874050402 - SDI: A4707H7 - Cap. Soc. € 100.000,00 i.v. - R.E.A num. FO-222910

www.cartesiofullcard.it - info@cartesiofullcard.it