

## RISERVATEZZA

Il processo di gestione delle preoccupazioni / reclami / lamentele di IQNet Ltd è soggetto a requisiti di riservatezza.

Nell'indagare su qualsiasi reclamo, IQNet Ltd adotterà le misure necessarie per proteggere l'identità del reclamante e di qualsiasi persona che abbia testimoniato, a meno che tali persone non scelgano volontariamente di rendere nota la propria identità.

Le preoccupazioni / i reclami / le lamentele presentate su base anonima (ad esempio, utilizzando un indirizzo e-mail non identificato) saranno prese in considerazione a condizione che includano informazioni di contatto (per consentire il follow-up e la segnalazione).

I reclami riservati possono essere inoltrati all'indirizzo [integrity@iqnet-ltd.com](mailto:integrity@iqnet-ltd.com) e saranno ricevuti da una persona specificamente designata all'interno della nostra organizzazione, specificamente addestrata alle nostre procedure di gestione dei reclami.

# Processo di reclamo e ricorso di IQNet Ltd



## INGAGGIARE con noi

Il vostro feedback è importante per noi, che ci impegniamo a migliorare e ampliare continuamente i nostri servizi.

Accogliamo con piacere i suggerimenti e gli input di tutte le parti interessate, ai quali ci impegneremo a fornire una risposta tempestiva.

Se desiderate sollevare dubbi con IQNet Ltd, desideriamo informarvi sui nostri canali e sul nostro processo.

## CHI può inviare feedback, suggerimenti, preoccupazioni (reclami e appelli)?

Tutte le parti interessate, compreso il personale (lavoratori) della nostra organizzazione certificata o sottoposta ad audit, i clienti, i beneficiari, i nostri stessi auditor o il personale, le organizzazioni delle comunità in cui noi (e le nostre organizzazioni certificate o sottoposte ad audit) operiamo, possono rivolgersi a noi con feedback, suggerimenti o preoccupazioni, se relativi alle attività di audit e certificazione di IQNet Ltd, al nostro personale o ai nostri Rappresentanti IQNet Ltd, al nostro personale di audit e/o alle pratiche dei nostri clienti certificati o sottoposti ad audit.

I clienti o il nostro personale insoddisfatti di un giudizio professionale e di una decisione presa da IQNet Ltd in merito al loro programma di audit e/o di certificazione, o di una decisione di qualificazione, possono presentare un appello a IQNet Ltd.

L'ambito del nostro processo di gestione dei reclami e dei ricorsi comprende anche qualsiasi comportamento non etico contrario alle nostre politiche aziendali e al nostro Codice di Condotta.

## Il nostro IMPEGNO

Noi di IQNet Ltd ci impegniamo a:

- Rispettare i principi e i valori definiti nelle nostre politiche e nel Codice di condotta,
- Migliorare la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate creando un ambiente aperto al feedback, risolvendo eventuali reclami ricevuti e migliorando la nostra capacità di migliorare il servizio,
- Riconoscere e soddisfare le esigenze e le aspettative dei reclamanti,
- Fornire canali di feedback efficaci e facili da usare,
- Analizzare e valutare il feedback per migliorare la qualità dei nostri servizi,
- Rivedere periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei nostri processi di gestione dei feedback,

## Dove si può inviare un feedback?

IQNet Ltd mette a disposizione i seguenti canali per fornire feedback, suggerimenti o dubbi:

- Un modulo di contatto sul nostro sito web <https://www.iqnet-ltd.com/en/contact-us>
- Indirizzo email aziendale [iqnetltd@iqnet.ch](mailto:iqnetltd@iqnet.ch) o indirizzi email di schemi specifici [sa8000@iqnet.ch](mailto:sa8000@iqnet.ch), [sedex@iqnet.ch](mailto:sedex@iqnet.ch), [ams@iqnet.ch](mailto:ams@iqnet.ch), [sr10@iqnet.ch](mailto:sr10@iqnet.ch), [academy@iqnet.ch](mailto:academy@iqnet.ch), [acs@iqnet.ch](mailto:acs@iqnet.ch)
- Indirizzo e-mail dedicato per eventuali segnalazioni di illeciti (problemi di compliance, violazioni dell'integrità, comportamenti lesivi nei confronti del whistleblower e di altre parti interessate) [integrity@iqnet-ltd.com](mailto:integrity@iqnet-ltd.com)
- Cassetta postale per la corrispondenza Bollwerk 31, CH-3011 Berna, Svizzera
- Telefono +41 31 3102442

Inoltre, i nostri team di audit distribuiscono casualmente ai lavoratori delle nostre organizzazioni sottoposte a audit SA8000 i recapiti per segnalare eventuali problemi, al fine di facilitarne la conoscenza.

Allo stesso modo, i nostri team di revisione hanno a disposizione i propri canali per segnalare eventuali problemi sensibili, a tolleranza zero, interruzioni della revisione, comportamenti non etici o situazioni di minaccia che potrebbero verificarsi durante gli incarichi di revisione.

Infine, come parte del nostro impegno, il nostro amministratore delegato può essere contattato direttamente all'indirizzo [pedro.alves@iqnet.ch](mailto:pedro.alves@iqnet.ch).

## ALCUNI TERMINI UTILI

**CONCERNENZA** - Questione di rilevanza o di importanza per uno stakeholder.

**RECLAMO** - Espressione di insoddisfazione da parte di una persona o di un'organizzazione nei confronti di IQNet Ltd, in relazione alle attività di IQNet Ltd o alle attività di un'organizzazione certificata/verificata, per la quale ci si aspetta una risposta.

**APPELLO** - Richiesta da parte di un richiedente, un candidato, un'organizzazione sottoposta ad audit/certificazione o una persona qualificata di riconsiderare qualsiasi decisione presa da IQNet Ltd in merito al suo audit/certificazione, allo stato di qualificazione.

**ERRORE** - Azione(i) o omissione(e) che può causare un danno.

Gli illeciti possono comprendere:

- Violazione della legge, come frode, corruzione, inclusa la corruzione.
- Violazione del codice di condotta o delle politiche di IQNet Ltd.
- Grave negligenza, bullismo, molestie, discriminazione, uso non autorizzato di fondi o risorse, abuso di autorità, conflitto di interessi, spreco o cattiva gestione.
- Azioni o omissioni che

## Come inviare feedback, suggerimenti, preoccupazioni (reclami e appelli)?

### Relativo a un'organizzazione certificata / audita da IQNet Ltd:

- Segnalare attraverso il canale di reclamo pertinente all'organizzazione, ad esempio:
  - Gestione dell'organizzazione
  - Rappresentanti dei lavoratori dell'organizzazione
  - Sindacato dei lavoratori
  - Team per le prestazioni sociali
  - Mediatore
  - Organo di vigilanza
  - ecc.

e se il reclamo non viene risposto o non viene ragionevolmente risolto

- Relazione a IQNet Ltd

### Relativo alla qualità / integrità / risultato delle pratiche di IQNet Ltd (comprese le attività correlate dei suoi Rappresentanti locali):

- Relazione a IQNet Ltd

e se il reclamo non viene risposto o non viene ragionevolmente risolto

- Per SA8000: segnalare a SAAS all'indirizzo [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)), o al modulo web <https://sa-intl.org/saas-online-complaints-submission-form/>.
- Per il Sedex SMETA fare riferimento al Sedex all'indirizzo [grievance@sedex.com](mailto:grievance@sedex.com).
- Per aha! Segnalare l'etichetta al Service Allergie Suisse all'indirizzo <https://www.service-allergie.ch/de/kontakt>.

### Relativo alla condotta professionale dei nostri revisori dei conti di IQNet Ltd:

- Relazione a IQNet Ltd

e se il reclamo non viene risposto o non viene ragionevolmente risolto

- Per i revisori sociali segnalare ad APSCA all'indirizzo [Ethics@theapsca.or](mailto:Ethics@theapsca.or).

## LINGUA per presentare feedback, suggerimenti, preoccupazioni (reclami e appelli)?

Sebbene la nostra lingua principale per la corrispondenza ufficiale sia l'inglese, accogliamo con piacere feedback, suggerimenti e dubbi in qualsiasi lingua.

Per adattarsi alle diverse lingue, IQNet Ltd utilizza una serie di strumenti di traduzione open-source (traduzione automatica) per gestire tali feedback. Tutti i dati che possono essere soggetti a problemi di privacy non saranno inclusi nel testo tradotto.

## PROCESSO di gestione dei reclami (lamentele)

**1. Ricezione:** IQNet Ltd può ricevere segnalazioni da parte di qualsiasi soggetto interessato, utilizzando uno dei canali previsti

**2. Registrazione:** I dubbi devono essere espressi per iscritto. Le comunicazioni verbali non sono considerate parte di questo processo. Le segnalazioni ricevute tramite qualsiasi canale, se il mittente non fornisce informazioni sufficienti per essere identificato e/o contattato, non saranno prese in considerazione. Affinché una richiesta venga elaborata, il mittente dovrà fornire almeno le seguenti informazioni:

- Nome individuale o nome della ONG/gruppo comunitario/organizzazione/sindacato che ha sporto denuncia.
- Le segnalazioni possono essere presentate in via confidenziale per proteggere l'anonimato dell'interessato, ma includeranno le informazioni di contatto per consentire il follow-up e la segnalazione;
- Contatto telefonico/e-mail;
- Ambito del problema: descrizione il più possibile dettagliata e, eventualmente, con evidenze oggettive del problema (ad es. date, nomi, fatti) per consentire l'indagine.

**3. Avviso di ricevimento:** Entro 5 giorni lavorativi, se possibile. Se necessario, il mittente deve fornire ulteriori informazioni a sostegno del problema.

**4. Revisione preliminare:** Viene eseguita una revisione della natura del problema per identificarne la validità e per stabilire se è giustificato un ciclo completo di azione correttiva.

La decisione in merito all'accettabilità del problema come reclamo (lamentela) sarà presa sulla base delle prove fattuali fornite. Se il reclamo non è valido, il mittente riceverà una notifica con le ragioni di tale decisione. Il mittente ha inoltre la possibilità di fornire ulteriori prove a sostegno del reclamo.

**5. Indagine:** Per i reclami validi, viene condotta un'indagine che prevede, a seconda dei casi, il coinvolgimento delle parti interessate, audit non annunciati o indagini durante gli audit regolari. L'indagine riguarderà tutti gli elementi identificati nel reclamo.

**6. Notifica al reclamante dell'esito e del processo di ricorso di IQNet Ltd:** I risultati dell'indagine sui reclami sono comunicati direttamente dalla sede centrale di IQNet Ltd o tramite il rappresentante di IQNet Ltd. La notifica formale della conclusione del processo di gestione dei reclami sarà emessa una volta attuate le azioni correttive necessarie. La notifica formale della conclusione del processo di gestione dei reclami verrà emessa una volta implementate le azioni correttive necessarie. Nel caso in cui il reclamo sia ritenuto non fondato, il reclamante sarà informato delle ragioni di tale decisione. I reclamanti avranno inoltre la possibilità di fornire ulteriori informazioni a sostegno