

Procedura di Grievance

ICAM S.p.A.

Data di adozione: 31 gennaio 2025 (Rev. 03 novembre 2025)

Oggetto: linee guida per l'elaborazione e il trattamento delle Segnalazioni di Grievance

Indice

1	Scheda del documento.....	3
2	Premessa.....	3
3	Obiettivi e criteri generali.....	4
4	Principi generali, ambito di applicazione oggettivo e soggettivo.....	4
	4.1 Ambito di applicazione oggettivo.....	4
	4.2 Ambito di applicazione soggettivo.....	5
5	Canali di segnalazione.....	5
6	Gestione delle Segnalazioni.....	5
	6.1 Comitato Grievance e il Comitato Gestore dei canali Interni di segnalazione Whistleblowing (i Comitati).....	5
	6.2 Invio della Segnalazione	6
	6.3 Istruttoria e accertamento della Segnalazione	7
7	Tutela e protezione della persona segnalante	9
8	Provvedimenti disciplinari e altre iniziative	10
9	Trattamento dei dati personali	11

1 Scheda del documento

Tipologia documento	Procedura
Anno di prima emissione	2024
Perimetro di applicazione	ICAM S.p.A.
Redatto da	Ufficio Sostenibilità ICAM S.p.A.
Validato da	Ufficio Legale ICAM S.p.A.
Approvato da	CdA
Emissione (Pubblicazione)	16.12.2024
Revisioni	03.11. 2025
Documentazione correlata	Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001, Codice Etico e Codice di Condotta Fornitori di Cacao
Fonti normative	D. Lgs. 24 del 2023 Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali

2 Premessa

ICAM S.p.A. (di seguito anche "la Società") svolge la propria attività nel rispetto delle leggi, regolamenti e normative esterne ed interne, comprese linee guida e *standard*, sia nazionali sia internazionali.

La Società intende favorire la diffusione di una cultura aziendale improntata alla legalità, caratterizzata da comportamenti corretti e da un buon sistema di *corporate governance* definendo quindi adeguati strumenti volti a prevenire, scoprire e comunicare condotte illecite e/o comunque poste in essere in violazione dei principi etici.

In particolare, la Società ha nel tempo sviluppato una procedura di Grievance – anche ai sensi della UN Guiding Principles on Business and Human Rights - con l'obiettivo di offrire ai dipendenti e a tutti gli stakeholder una modalità chiara, trasparente e sicura per segnalare qualsiasi tipo di disservizio, disaccordo, comportamento illecito o preoccupazione, inclusi ma non limitati a violazioni di diritti umani, condizioni di lavoro non sicure o inadeguate, discriminazioni di ogni tipo, molestie sul posto di lavoro, pratiche ingiuste, nonché problematiche legate alla tutela dell'ambiente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: violazione delle normative ambientali, inquinamento, gestione inadeguata dei rifiuti o altri comportamenti aziendali che possano danneggiare l'ambiente o compromettere la salute e sicurezza dei lavoratori e delle comunità locali) che, anche solo potenzialmente, risultano contrari alla legge, alle procedure aziendali interne o ai principi etici stabiliti dalla Società e comunicati agli stakeholder attraverso Policy, Regolamenti e Codici di Condotta, e che rechino danno – anche potenziale – al Segnalante.

La procedura consente di comunicare tali problematiche senza timore di ritorsioni, garantendo una gestione equa e imparziale delle segnalazioni. La Società si impegna a trattare ogni segnalazione con la massima riservatezza e a proteggere i segnalanti da eventuali ritorsioni, assicurando che tutte le segnalazioni siano esaminate tempestivamente e in modo appropriato nell'intento di garantire un ambiente di lavoro conforme agli standard di legalità, responsabilità, rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori e protezione dell'ambiente.

La gestione delle segnalazioni di Grievance avviene con l'obiettivo di assicurare un ambiente di lavoro in cui i diritti di tutti i lavoratori siano rispettati, prevenendo atti di discriminazione, molestie, violazioni ambientali o altre

pratiche che possano compromettere l'integrità, la dignità e il benessere dei dipendenti e delle comunità circostanti.

Inoltre, i protocolli aziendali e i presidi di controllo definiti dalla Società hanno la finalità di eliminare o minimizzare i rischi di commissione di reati o violazioni, con particolare attenzione alle aree e alle attività aziendali che potrebbero essere più esposte a comportamenti non leciti, non etici, danneggiamenti ambientali o violazioni delle normative ambientali. La Società considera fondamentale l'impegno a garantire condizioni di lavoro e rapporti commerciali giusti, sicuri e rispettosi dei diritti umani, nonché un rispetto attivo per l'ambiente, in conformità con le procedure interne e le leggi vigenti.

Si precisa che la procedura di Grievance adottata dalla Società capogruppo ICAM S.p.A. integra anche il modello di Grievance già in uso dalla filiale Ugandese. Il sistema di gestione delle segnalazioni di Grievance a livello di gruppo prevede e include la possibilità di seguire il modello specifico della filiale Ugandese, riconoscendo l'importanza di un approccio locale che rispetti le peculiarità e le normative del contesto.

È previsto un coordinamento continuo tra Comitati responsabili di gestire le segnalazioni della capogruppo e della filiale Ugandese. Questo coordinamento garantisce che tutte le segnalazioni vengano trattate in modo coerente e tempestivo, secondo una metodologia condivisa, pur rispettando le specificità locali.

3 Obiettivi e criteri generali

La presente procedura ha l'obiettivo di regolamentare il processo di gestione di segnalazioni che vengano poste all'attenzione della Società secondo le modalità infra descritte in relazione a fatti o circostanze di fatto utili per accertare l'eventuale commissione di violazioni.

4 Principi generali, ambito di applicazione oggettivo e soggettivo

4.1 Ambito di applicazione oggettivo

Ai fini della presente Procedura, sono considerate "Segnalazioni Grievance" le Segnalazioni relative a violazioni e timori nella sfera della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) che consistono in **un rischio per sé stessi o per il proprio gruppo di appartenenza**:

- 1) **Violazioni di diritti umani**: lavoro forzato e traffico di essere umani, discriminazioni basate su razza-etnia-genere-religione-orientamento sessuale-disabilità o altre caratteristiche personali, rispetto della dignità della persona e trattamento disumano o degradante;
- 2) **Lavoro minorile**: coinvolgimento dei minori in violazione delle definizioni ILO e leggi locali in merito ad età minima, orari e lavori pericolosi;
- 3) **Equità di genere**: discriminazione, pari opportunità e diritto alla partecipazione attiva;
- 4) **Condizioni di lavoro inadeguate**: ambienti di lavoro insicuri, pericolosi o non conformi agli standard di sicurezza, pratiche di lavoro che non rispettano le normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro, ore di lavoro eccessive, salari non equi o non conformi ai contratti collettivi, assenza di periodi di riposo o ferie, violazioni delle normative in materia di protezione e salute sul lavoro come l'esposizione a sostanze tossiche, inquinanti, o altre condizioni dannose per la salute, violazioni della libertà di associazione e del diritto di contrattazione collettiva;
- 5) **Diritti delle popolazioni e delle Comunità locali**: come il rispetto delle tradizioni e dei diritti sulla terra, della fertilità del suolo e dell'integrità dell'habitat, dei diritti di accesso all'acqua, al cibo e alle risorse essenziali, diritto ad auto-determinarsi e alla conservazione;
- 6) **Discriminazione e molestie**: molestie sessuali, morali, psicologiche, verbali o fisiche nei confronti di dipendenti, collaboratori o altri stakeholder; discriminazioni legate a razza, genere, età, disabilità, orientamento sessuale, religione, opinioni politiche o altre caratteristiche personali; abusi di potere, intimidazioni o atteggiamenti che creano un ambiente ostile o pericoloso;
- 7) **Violazioni e impatti ambientali**: inquinamento ambientale, come la contaminazione dell'aria, dell'acqua o del suolo, gestione inadeguata dei rifiuti, inclusi rifiuti pericolosi o non conformi alle normative di stabilimento, abuso delle risorse naturali, come l'uso eccessivo di acqua o di energia non rinnovabile, utilizzo imprudente di input chimici, violazione delle normative e delle buone prassi relative alla protezione delle foreste e della biodiversità, contrasto del cambiamento climatico o dell'inquinamento acustico;
- 8) **Violazioni delle normative aziendali** non conformità alle politiche interne in materia di etica, fiscalità, privacy, e altre normative aziendali;

- 9) **Altre violazioni etiche e legali:** qualsiasi altra violazione delle leggi, regolamenti, principi etici o delle politiche aziendali.

In ogni caso, si ricorda che qualsiasi Segnalazione venga trasmessa tramite i canali di segnalazione di cui alla presente Procedura, sarà comunque tenuta in considerazione nei limiti della rilevanza e verificabilità della stessa.

4.2 Ambito di applicazione soggettivo

La presente Procedura è disponibile a tutti i potenziali portatori di interesse che vengano a conoscenza delle violazioni sopra descritte.

A tal fine, è oggetto di pubblicazione sul sito Internet <https://www.icamcioccolato.com/it/>.

5 Canali di segnalazione

I destinatari della presente Procedura di Grievance possono effettuare segnalazioni di violazioni o comportamenti scorretti tramite i canali di seguito indicati in ottemperanza all'impegno della Società di garantire un sistema di segnalazione inclusivo e accessibile a tutti.

- a) **piattaforma online** accessibile dalla pagina <https://icamcioccolato.whistleblowing.it/>, attraverso la quale si verrà indirizzati ad una piattaforma web che consente l'accesso – oltre che al canale di segnalazione Whistleblowing – anche all'autonomo canale di segnalazione **Grievance**, e si potranno effettuare:
- **segnalazioni in forma scritta**, compilando il questionario e seguendo le indicazioni presenti in piattaforma. Questo strumento offre le più ampie garanzie di riservatezza per il Segnalante;
 - **segnalazioni in forma orale**, chiedendo di fissare un colloquio di persona o telefonico.
- b) **indirizzo mail dedicato:** grievance@icamcioccolato.it per inviare segnalazioni in formato elettronico.



Il **personale aziendale on the field** può agevolare l'accesso ai canali, con particolare attenzione ai Segnalanti con difficoltà di comunicazione (es. disabilità cognitive, differenze linguistiche, analfabetismo).

6 Gestione delle Segnalazioni

6.1 Comitato Gestore delle segnalazioni Grievance: composizione e coordinamento con il Comitato Gestore dei canali interni di segnalazione Whistleblowing

In ragione dello specifico ambito di competenza, la Società ha stabilito che le segnalazioni Grievance siano gestite da apposito Comitato Grievance (di seguito anche "Comitato"). Si tratta di un organismo multidisciplinare in grado di trattare le segnalazioni con equità, trasparenza e competenza, valutando le segnalazioni in base alla probabilità e all'impatto potenziale dei rischi, attribuendo la massima priorità alle violazioni dei diritti umani.

Il Comitato è un organismo dotato di autonomia e indipendenza e composto da tre componenti.

Tuttavia, in ragione della possibile doppia rilevanza di alcune condotte che potrebbero rientrare sia nell'ambito oggettivo del sistema Grievance sia di quello Whistleblowing, la Società ha ritenuto di affidare la gestione di entrambi i canali di segnalazione (Grievance e Whistleblowing) al Comitato Gestore dei canali interni di segnalazione Whistleblowing. Al Comitato Gestore dei canali interni di segnalazione Whistleblowing spetta quindi come primo compito quello di effettuare, al momento della ricezione, una preliminare valutazione circa l'esatta qualificazione della segnalazione ricevuta e stabilire se si tratti di segnalazione Grievance ovvero segnalazione Whistleblowing.

A seguito di tale valutazione la segnalazione potrà essere trattenuta in carico dal Comitato Gestore dei canali interni di segnalazione Whistleblowing per la relativa investigazione, ovvero essere trasmessa al Comitato Gestore delle segnalazioni Grievance perché proceda autonomamente alla gestione della stessa.

Entrambi i Comitati:

- si riservano il diritto di coinvolgere, ove necessario, esperti interni o esterni o altre figure professionali competenti per valutare adeguatamente la segnalazione ricevuta. In tali casi, la condivisione delle informazioni avverrà nel pieno rispetto della privacy e della confidenzialità del Segnalante, in conformità alle vigenti normative sulla protezione dei dati.
- ricevono formale incarico come soggetti gestori dei canali di segnalazione Grievance e Whistleblowing che comprende anche la lettera di designazione ed attribuzione di funzioni e compiti ai soggetti incaricati del trattamento ex artt. 29 Reg. UE 679/2016 (anche "GDPR") e 2-quaterdecies D. Lgs. n. 196/2003 (anche "Codice Privacy"). La lettera prevede specifiche istruzioni per il corretto trattamento dei dati personali di cui alla Segnalazione, con riferimento ai quali la Società è Titolare del trattamento ex art. 4 par. 1 n. 7) GDPR.

Nel caso in cui siano ricevute Segnalazioni riguardanti uno dei componenti del rispettivo Comitato, le suddette Segnalazioni saranno gestite estromettendo dalle verifiche il componente interessato dal contenuto della Segnalazione.

6.2 Invio della Segnalazione

La persona Segnalante trasmette la Segnalazione non appena venga a conoscenza dei fatti che intende denunciare utilizzando uno dei seguenti canali, a seconda della modalità preferita:

- tramite la compilazione guidata sulla piattaforma: è previsto un questionario con domande, aperte e chiuse, per consentire l'approfondimento della stessa, al fine di ridurre a casi residuali la necessità di contatto diretto con la persona Segnalante. La piattaforma consente, altresì, di effettuare l'upload della documentazione che la persona Segnalante ritiene opportuno portare all'attenzione, a supporto della propria segnalazione. In ogni caso, la piattaforma consente alla persona Segnalante di accedere al portale tutelando la riservatezza dei propri dati identificativi;
- tramite la richiesta di colloquio sulla piattaforma: il Segnalante sarà contattato dal Comitato competente per raccogliere la segnalazione;
- tramite l'indirizzo e-mail dedicato: è possibile inviare una segnalazione scritta, anche allegando documentazione di supporto.

La Segnalazione deve essere circostanziata e fondata su elementi di fatto precisi e concordanti e quindi deve preferibilmente contenere i seguenti elementi:

- le generalità del soggetto che effettua la Segnalazione salvo che non si tratti di segnalazione anonima – con indicazione dell'eventuale ruolo all'interno dell'azienda ovvero la società o l'ente presso cui si svolge la propria attività lavorativa, nonché il consenso - o meno - ad utilizzare, fin da subito o in un momento successivo, tali generalità nelle attività di verifica e quindi rivelarle per eventuali finalità investigative anche a soggetti terzi, sotto la supervisione e responsabilità del Comitato competente;
- le generalità del soggetto che ha posto in essere i fatti oggetto di Segnalazione;
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto della Segnalazione;
- le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi i fatti segnalati;
- l'indicazione dei beneficiari e dei danneggiati dall'illecito o dalla irregolarità;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possano riferire in merito ai fatti oggetto della Segnalazione;
- l'inserimento in allegato di eventuali documenti che possano confermare la fondatezza dei fatti riportati;
- ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro in merito alla sussistenza dei fatti segnalati.

In questa prospettiva è opportuno che le Segnalazioni offrano il maggior numero di elementi di fatto che consentano di effettuare le dovute verifiche senza dover ricorrere a fonti esterne che potenzialmente potrebbero pregiudicare la dovuta riservatezza.

La piattaforma di segnalazione adottata, dotata di misure di sicurezza tecniche adeguate come previsto dall'art. 32 GDPR, residente sul server di un soggetto terzo, prevede una registrazione riservata e l'utilizzo della crittografia. Il fornitore della piattaforma ha sottoscritto l'accordo sulla protezione dei dati ex art. 28 GDPR con il quale si impegna al rispetto delle istruzioni fornite dalla Società Titolare del trattamento, anche in caso di sub-affidamenti.

La piattaforma utilizzata permette l'archiviazione delle segnalazioni e della documentazione allegata in modalità informatica e crittografata nonché in conformità alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. I dati e i documenti oggetto della Segnalazione vengono conservati a norma di legge.

Al termine della procedura di segnalazione la piattaforma fornisce alla persona Segnalante un codice a sedici cifre che permetterà allo stesso di accedere al sistema e alla propria Segnalazione per:

- monitorarne lo stato di avanzamento;
- integrare la propria Segnalazione con ulteriori elementi fattuali o altra documentazione;
- richiedere un contatto diretto o incontro con il Comitato avviando anche un eventuale scambio di richieste e informazioni.

La piattaforma consente al Comitato di continuare a dialogare in forma riservata con la persona Segnalante e di richiedere ulteriori elementi di dettaglio, qualora la Segnalazione risulti non adeguatamente circostanziata.

Nel caso in cui la persona Segnalante scelga di ricorrere al canale di segnalazione interno in forma orale, l'interessato dovrà accedere in piattaforma e, nella sezione "Scelta del canale di segnalazione", potrà optare per la richiesta di colloquio per segnalazione orale.

La persona Segnalante non è tenuta ad esplicitare il proprio nominativo ma deve indicare un recapito mail o telefonico al quale essere contattato.

Nel caso in cui la persona Segnalante scelga di ricorrere a un canale di segnalazione diverso dalla piattaforma online, come l'indirizzo e-mail dedicato, la segnalazione sarà comunque trattata con la stessa attenzione alla riservatezza e sicurezza. In particolare, la persona Segnalante potrà allegare eventuale documentazione di supporto. Il Comitato risponderà e interagirà tramite lo stesso canale, assicurando che le informazioni siano gestite in conformità con la normativa sulla privacy.

Anche in questi casi, la persona Segnalante non è tenuta a fornire il proprio nominativo, ma deve comunque indicare un recapito, preferibilmente un indirizzo email o telefonico, per poter essere contattata dal Comitato competente, se necessario. La riservatezza dei dati identificativi sarà sempre garantita, indipendentemente dal canale scelto.

6.3 Istruttoria e accertamento della Segnalazione

a. Ricezione della segnalazione

La Segnalazione è soggetta ad una valutazione preliminare. In particolare, la Segnalazione viene ricevuta in prima istanza dal Comitato Gestore dei canali interni di segnalazione Whistleblowing il quale ne analizza il contenuto al fine di valutarne la rilevanza ai sensi del D.Lgs. 24/2023 – per maggiori dettagli si rimanda all'apposita Procedura, pubblicata al seguente link: <https://www.icamcioccolato.com/media/Procedura-di-gestione-delle-segnalazioni-ITA-ESP.pdf> - nonché l'opportunità che la segnalazione venga gestita dal Comitato Grievance.

Qualora la Segnalazione venga valutata come anche solo potenzialmente rilevante ai fini del Whistleblowing, questa verrà trattata in conformità all'apposita Procedura. Laddove, invece, il Comitato Gestore dei canali interni di segnalazione Whistleblowing ritenga che si tratti di una tematica rilevante ai soli fini Grievance, potrà affidarne l'investigazione al Comitato Grievance.

Il Comitato Grievance, una volta ricevuta in carico la segnalazione, la analizza e qualora la stessa abbia contenuto preciso, circostanziato e verificabile, rilascia avviso di ricevimento della stessa al segnalante e provvede ad avviare la relativa istruttoria; diversamente, qualora la segnalazione abbia contenuto non circostanziato e/o non verificabile e il Segnalante non fosse raggiungibile per fornire le necessarie integrazioni, provvede ad archiviare la segnalazione;

Laddove una Segnalazione sia presentata ad un terzo soggetto, con canali o in forme diverse da quelle previste dalla presente Procedura, questi è tenuto all'inoltro della stessa al Comitato Gestore dei canali interni di segnalazione Whistleblowing.

Le segnalazioni ricevute dal Comitato Grievance di ICAM Uganda saranno sempre condivise con il Comitato Grievance di ICAM S.p.A. per una valutazione circa la loro rilevanza, gli eventuali impatti significativi per il GRUPPO ICAM (e.g. danni reputazionali e/o economico-finanziari) e le possibili azioni da avviare, in aggiunta all'ordinario processo di gestione della Segnalazione in capo alla Società ricevente.

b. Istruttoria

Il Comitato Grievance dà diligente seguito alla Segnalazione, svolgendo l'attività istruttoria di verifica della fondatezza con pieno accesso a qualsiasi informazione e documentazione necessaria per lo svolgimento del compito.

Al fini dell'attività di verifica, il Comitato potrà avvalersi di competenze specifiche conferendo mandato di approfondimento ad uffici Interni e/o a soggetti terzi, avendo cura di:

- conferire mandato formale, definendo il perimetro di azione e precisando le informazioni che intende ottenere dall'approfondimento richiesto;
- omettere qualsiasi informazione che possa, anche indirettamente, ricondurre all'identità del Segnalante o al contenuto della Segnalazione;
- omettere qualsiasi informazione relativa alla persona coinvolta, laddove non strettamente necessaria al corretto svolgimento dell'incarico affidato;
- ribadire al soggetto incaricato l'obbligo di riservatezza dei dati trattati (nel caso di soggetti esterni, detto obbligo dovrà essere formalizzato).

Nelle ipotesi in cui per ragioni istruttorie si renda necessario rendere edotti del contenuto della Segnalazione e/o della documentazione ad essa allegata altri soggetti, il Comitato provvede ad oscurare i dati personali del Segnalante, nonché degli altri soggetti la cui identità deve essere riservata (quali, la persona coinvolta, le altre persone menzionate nella Segnalazione).

Inoltre, nell'ambito dell'istruttoria il Comitato deve:

- mantenere le interlocuzioni con la persona Segnalante e richiedere a questo eventuali integrazioni;
- sentire, se necessario, la/le persona/e direttamente coinvolta/e ovvero eventuali testimoni e persone informate, oralmente o mediante procedimento cartolare, attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti.
- concludere le verifiche tracciando le motivazioni nei casi di archiviazione della Segnalazione;

In ogni caso le generalità della persona Segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi direttamente o indirettamente tale identità, non verranno rivelate dal Comitato senza il consenso della persona Segnalante al fine di proteggerlo da possibili ritorsioni o discriminazioni.

In particolare, nell'ambito del procedimento disciplinare:

- a) l'identità del Segnalante può non essere rivelata ove la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla Segnalazione, anche se conseguenti alla stessa;
- b) qualora la contestazione sia fondata in tutto o in parte sulla Segnalazione e la conoscenza dell'identità della persona Segnalante sia indispensabile per la difesa dell'inculpato, la segnalazione sarà utilizzabile nel procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso della persona Segnalante alla rivelazione della propria identità.

La persona Segnalante ha la facoltà di chiedere aggiornamenti o riscontri sulla propria Segnalazione utilizzando i canali informativi di cui al precedente paragrafo 5. Il diniego a fornire informazioni deve essere motivato.

Le attività di cui sopra saranno condotte anche nei casi in cui la Segnalazione inviata sia anonima, a condizione che questa sia sufficientemente circostanziata e precisa da consentire lo svolgimento dell'attività istruttoria da parte del Comitato. In caso contrario, la Segnalazione sarà archiviata.

c. Chiusura della segnalazione

All'esito dell'istruttoria, il Comitato valuta l'adozione di uno o più dei seguenti provvedimenti:

- archiviazione della Segnalazione per insufficienza di elementi di prova o irrilevanza fatti segnalati;
- adozione di misure volte a mitigare o eliminare i rischi identificati, intervenendo tempestivamente per porre rimedio agli eventuali danni causati dalla violazione o dalla situazione segnalata, coinvolgendo eventuali terze parti corresponsabili. Ciò potrà includere il risarcimento dei danni a persone o entità coinvolte, il ripristino della situazione preesistente, nonché l'implementazione di azioni migliorative per prevenire o mitigare il ripetersi di simili situazioni in futuro;

- azioni correttive e/o disciplinari: il Comitato può raccomandare o adottare misure correttive per sanare la situazione segnalata, comprese uso della leva contrattuale, commerciale e finanziaria nonché azioni disciplinari nei confronti dei soggetti responsabili, qualora emergano violazioni delle politiche aziendali, delle normative interne o delle leggi applicabili;
- miglioramenti organizzativi e/o procedurali: qualora la Segnalazione riguardi lacune nei processi o nelle procedure aziendali, il Comitato potrà suggerire o avviare azioni di miglioramento, revisionando o introducendo nuove procedure, sistemi di controllo o formazione per prevenire il ripetersi della violazione;
- piani di sensibilizzazione: nel caso in cui la Segnalazione metta in evidenza un rischio o una debolezza strutturale, il Comitato potrà proporre piani di azione preventivi per sensibilizzare l'organizzazione, implementare campagne di formazione e rafforzare la cultura della compliance;
- segnalazione alle autorità competenti: se la Segnalazione riguarda un illecito o una violazione che esula dalla competenza della Società o richiede l'intervento delle autorità competenti (in caso di reato o violazioni gravi), il Comitato procederà a informare le autorità competenti in conformità alle leggi applicabili.

In particolare, il Comitato, nel rispetto della normativa in materia, comunica gli esiti degli accertamenti svolti sulle Segnalazioni ricevute, laddove necessarie, verso le funzioni competenti. A titolo esemplificativo, nel caso di iniziative disciplinari da intraprendere nei confronti dei lavoratori dipendenti, sarà coinvolto il Datore di Lavoro e la funzione HR.

Inoltre, nel caso si ravvisino elementi di non manifesta infondatezza del fatto, il Comitato ha facoltà di coinvolgere altri soggetti terzi (ad es. il Responsabile della Funzione in cui si è verificato il fatto, Funzione Legale, responsabile dell'unità organizzativa che gestisce il rapporto contrattuale) competenti per la valutazione ed eventuale adozione di ulteriori azioni o provvedimenti conseguenti.

Infine, il Comitato informa la persona Segnalante in merito al seguito che la Segnalazione da lui effettuata abbia avuto, di regola con il medesimo canale con cui la stessa era stata inoltrata.

d. Conservazione della documentazione

La Segnalazione e la relativa documentazione (registrazioni, verbali, documentazione raccolta etc.) saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della stessa nella piattaforma in cui è stata effettuata la Segnalazione.

Nel caso di segnalazioni ricevute tramite altri canali, come l'indirizzo mail dedicato, la documentazione raccolta (ad esempio trascrizioni delle chiamate, e-mail...) sarà conservata in modalità sicura e, ove necessario, archiviata in formato elettronico, per un periodo che non potrà eccedere quello strettamente necessario per la gestione della segnalazione stessa. La conservazione di tale materiale avverrà sempre nel rispetto della privacy e della riservatezza del Segnalante.

In ogni caso, tutti i dati raccolti, indipendentemente dal canale utilizzato, saranno trattati in conformità alla normativa sulla protezione dei dati (GDPR) e saranno accessibili esclusivamente ai soggetti autorizzati per le finalità di gestione della Segnalazione.

I dati personali raccolti ed aventi ad oggetto esclusivamente tematiche Grievance saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della segnalazione e, in ogni caso, per un massimo di due anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione. Al termine del periodo di conservazione la piattaforma prevede l'automatica cancellazione delle Segnalazioni inserite una volta decorso il tempo stabilito, mentre in tutti gli altri casi i dati e i documenti saranno distrutti o anonimizzati.

Nel caso in cui i dati personali raccolti abbiano ad oggetto fatti che rientrino anche nell'ambito di applicazione della normativa in materia di Whistleblowing, troveranno applicazione i termini previsti dal D.lgs. 24/2023 (si veda la relativa Procedura).

7 Tutela e protezione della persona segnalante

In tutte le fasi inerenti all'accertamento dei fatti segnalati, la Società assicura la tutela della persona Segnalante contro qualsiasi azione ritorsiva che potrebbe subire o comportamenti discriminatori adottati in ragione della Segnalazione effettuata (ad esempio licenziamento, mobbing, demansionamento, ecc.).

I motivi che hanno indotto la persona a segnalare o a denunciare sono irrilevanti ai fini della sua protezione. La tutela, oltre che alla persona Segnalante, è estesa ad eventuali facilitatori, ai colleghi che hanno uno stabile legame affettivo, ai colleghi che hanno rapporto abituale e corrente con la persona Segnalante, agli enti di proprietà della persona Segnalante o per i quali lo stesso lavora, nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo della persona Segnalante.

La tutela delle persone segnalanti si applica anche qualora la segnalazione avvenga nelle seguenti fasi del rapporto lavorativo:

- a) quando il rapporto giuridico (ad es. rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione, di consulenza, di fornitura etc.) non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali;
- b) durante il periodo di prova;
- c) successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso.

La protezione è estesa ai casi di segnalazione effettuata in forma anonima, qualora la persona Segnalante venga successivamente identificata.

Costituiscono ritorsioni: a) il licenziamento, la sospensione o misure equivalenti; b) la retrocessione di grado o la mancata promozione; c) il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio, la modifica dell'orario di lavoro; d) la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa; e) le note di merito negative o le referenze negative; f) l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria; g) la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo; h) la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole; i) la mancata conversione di un contratto di lavoro a termine in un contratto di lavoro a tempo indeterminato, laddove il lavoratore avesse una legittima aspettativa a detta conversione; l) il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine; m) i danni, anche alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o i pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e la perdita di redditi; n) l'inserimento in elenchi impropri sulla base di un accordo settoriale o industriale formale o informale, che può comportare l'impossibilità per la persona di trovare un'occupazione nel settore o nell'industria in futuro; o) la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi; p) l'annullamento di una licenza o di un permesso; q) la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

Oltre a quelle espressamente indicate, possono costituire ritorsioni, ad esempio, la pretesa di risultati impossibili da raggiungere nei modi e nei tempi indicati; una valutazione della performance artatamente negativa; una revoca ingiustificata di incarichi; un ingiustificato mancato conferimento di incarichi con contestuale attribuzione ad altro soggetto; il reiterato rigetto di richieste (ad es. ferie, congedi); la sospensione ingiustificata di brevetti, licenze, etc.

L'onere di dimostrare che tali condotte od atti sono motivati da ragioni estranee alla Segnalazione è a carico di colui che li ha posti in essere.

In caso di sospette discriminazioni o ritorsioni nei confronti della persona Segnalante, correlabili alla Segnalazione, o di abusi dello strumento di segnalazione da parte dello stesso, la Società provvederà all'applicazione di sanzioni disciplinari.

Le persone che hanno subito ritorsioni hanno diritto ad essere reintegrate nel loro posto di lavoro.

8 Provvedimenti disciplinari e altre iniziative

Un sistema di Grievance efficace deve prevedere determinate sanzioni nei confronti delle persone coinvolte in caso di accertamento delle violazioni o illeciti loro attribuiti, nonché nei confronti della persona Segnalante, in caso di abuso dello strumento di Segnalazione, nei confronti dei Comitati nel caso di mancato rispetto della presente Procedura, oltre che nei confronti di tutti coloro i quali, a vario titolo, dovessero violare gli obblighi di riservatezza e i divieti di ritorsione posti a tutela della persona Segnalante.

Pertanto, in conformità a quanto previsto dal sistema disciplinare vigente, sono passibili di sanzione i seguenti comportamenti:

- mancato svolgimento delle attività di verifica e di analisi della Segnalazione;
- commissione di ritorsioni;

- ostacolo o tentativo di ostacolo alla Segnalazione;
- violazione obbligo riservatezza;

La Società non tollera alcuna conseguenza pregiudizievole nei confronti della persona Segnalante in ambito disciplinare e lo tutela in caso di adozione di «misure discriminatorie, dirette o indirette, aventi effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia».

La predetta tutela, tuttavia, trova un limite nei casi di:

- responsabilità penale accertata della persona Segnalante, anche con sentenza di primo grado, nei «casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione o per lo stesso titolo ai sensi dell'art. 2043 del Codice civile».
- responsabilità civile della persona Segnalante, nei casi di dolo o colpa grave, per i medesimi reati di cui sopra

Con riferimento agli ultimi due comportamenti indicati, infatti, qualora la persona coinvolta ritenga che la persona Segnalante abbia presentato la Segnalazione solo con la finalità di calunniarlo o diffamarlo, può presentare denuncia contro persone a lui non note.

Laddove l'Autorità Giudiziaria riterrà di dover procedere nei confronti della persona Segnalante, potrà richiedere alla Società di fornire l'identità della persona Segnalante. In questo caso, a seguito dei provvedimenti dell'Autorità, nei riguardi della persona Segnalante si procederà all'applicazione dei provvedimenti disciplinari ritenuti opportuni.

Non è, invece, punibile, neanche per responsabilità civile o amministrativa, la persona Segnalante che riveli o diffonda informazioni sulle violazioni coperte dall'obbligo di segreto o relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali ovvero riveli o diffonda informazioni sulle violazioni che offendono la reputazione della persona coinvolta o denunciata, quando, al momento della rivelazione o diffusione, vi fossero fondati motivi per ritenere che la rivelazione o diffusione delle stesse informazioni fosse necessaria per svelare la violazione e la segnalazione.

9 Trattamento dei dati personali

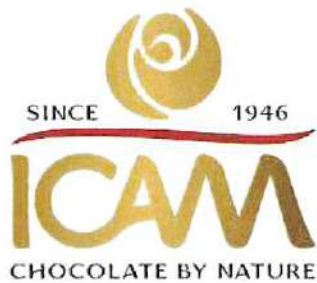
Il processo di segnalazione oggetto della presente Procedura è strutturato in modo da assicurare la conformità dello stesso al regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e delle procedure aziendali in materia di protezione dei dati personali,

La Società ha previsto l'implementazione di idonea documentazione privacy, tra cui, la predisposizione di adeguate informative ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR per tutti i soggetti interessati coinvolti o citati nella segnalazione.

In particolare, in occasione della Segnalazione, la persona Segnalante riceve l'informativa relativa alle modalità di trattamento dei propri dati personali. In ogni caso tale informativa è pubblicata anche nella sezione del sito dedicata ai canali di segnalazione.

La Società garantisce che il trattamento dei dati personali avvenga in modo lecito e secondo correttezza e comunque in base alle specifiche regole previste dalla normativa vigente.

Inoltre, si specifica che la riservatezza del dipendente della Società che effettua una Segnalazione è tutelata ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 *undecies* rubricato "Limitazione ai diritti dell'interessato" del Decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)".



Procedimiento de agravio

ICAM SpA

Fecha de adopción: 31 de enero de 2025 (Rev. 3 de noviembre de 2025)

Objeto: Directrices para el procesamiento y manejo de informes de quejas

Indice

1	Hoja de documento.....	3
2	Premisa.....	3
3	Objetivos y criterios generales	4
4	Principios generales, ámbito de aplicación objetivo y subjetivo	4
	4.1 Ámbito objetivo de aplicación	4
	4.2 Ámbito de aplicación subjetivo	5
5	Canales de denuncia	5
6	Gestión de Informes	5
	6.1 Comité de Denuncias: composición y coordinación con el Comité de Gestión de los Canales Internos de Denuncias.....	5
	6.2 Envío del informe	6
	6.3 Investigación y verificación del informe.....	7
7	Protección y salvaguardia del denunciante.....	10
8	Medidas disciplinarias y otras iniciativas	10
9	Tratamiento de datos personales	11

1 Hoja de documento

Tipo de documento	Procedimiento
Año de la primera emisión	2024
Ámbito de aplicación	ICAM SpA
Editado por	Oficina de Sostenibilidad de ICAM SpA
Validado por	Oficina Jurídica ICAM SpA
Aprobado por	Junta Directiva
Emisión (Publicación)	16 de diciembre de 2024
Revisiones	3 de noviembre de 2025
Documentación relacionada	Modelo de Organización, Gestión y Control según Decreto Legislativo 231/2001, Código de Ética y Código de Conducta para Proveedores de Cacao
Fuentes regulatorias	Decreto legislativo 24 de 2023, por el que se aplica la Directiva (UE) 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y se establecen disposiciones sobre la protección de las personas que informen sobre infracciones de la legislación nacional.

2 Premisa

ICAM SpA (en adelante también "la Empresa") desarrolla su actividad en cumplimiento de leyes, reglamentos y normas externas e internas, incluidas directrices y estándares nacionales e internacionales.

La Compañía pretende promover una cultura corporativa basada en la legalidad, caracterizada por una conducta correcta y un sólido sistema de gobierno corporativo, definiendo para ello herramientas adecuadas para prevenir, detectar y denunciar conductas ilícitas y/o violatorias de los principios éticos.

En particular, la Compañía ha desarrollado con el tiempo un Procedimiento de Quejas, también de conformidad con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, con el objetivo de ofrecer a los empleados y a todas las partes interesadas una forma clara, transparente y segura de denunciar cualquier tipo de perjuicio, desacuerdo, conducta o preocupación ilegal, incluidas, entre otras, violaciones de los derechos humanos, condiciones de trabajo inseguras o inadecuadas, discriminación de cualquier tipo, acoso laboral, prácticas desleales, así como cuestiones relacionadas con la protección del medio ambiente (a modo de ejemplo y no limitado a: violación de las regulaciones ambientales, contaminación, gestión inadecuada de residuos u otra conducta corporativa que pueda dañar el medio ambiente o comprometer la salud y la seguridad de los trabajadores y las comunidades locales) que, incluso potencialmente, sean contrarias a la ley, a los procedimientos internos de la empresa o a los principios éticos establecidos por la Compañía y comunicados a las partes interesadas a través de Políticas, Reglamentos y Códigos de Conducta, y que causen daño, incluso potencialmente, a la Parte Informante.

El procedimiento permite comunicar estas inquietudes sin temor a represalias, garantizando así una gestión justa e imparcial de las denuncias. La Compañía se compromete a tratar cada denuncia con la máxima confidencialidad y a proteger a los denunciantes de posibles malversaciones de fondos, garantizando que todas las denuncias se investiguen con prontitud y de forma adecuada para garantizar un entorno laboral que cumpla

con los estándares de legalidad, responsabilidad, respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores y protección del medio ambiente.

La presentación de quejas se gestiona con el objetivo de garantizar un entorno laboral donde se respeten los derechos de todos los trabajadores, previniendo actos de discriminación, acoso, violaciones ambientales u otras prácticas que puedan comprometer la integridad, dignidad y bienestar de los empleados y las comunidades aledañas.

Además, los protocolos corporativos y las medidas de control establecidas por la Compañía están diseñados para eliminar o minimizar el riesgo de delitos o infracciones, con especial atención a las áreas y actividades corporativas que puedan estar más expuestas a conductas ilícitas o poco éticas, daños ambientales o infracciones de la normativa ambiental. La Compañía considera fundamental su compromiso de garantizar unas condiciones laborales y relaciones comerciales justas, seguras y respetuosas, así como el respeto activo por el medio ambiente, de conformidad con los procedimientos internos y la legislación aplicable.

Tenga en cuenta que el procedimiento de quejas adoptado por la empresa matriz ICAM SpA también integra el modelo de quejas que ya utiliza la filial ugandesa. El sistema de presentación de quejas de todo el grupo incluye la opción de seguir el modelo específico de la filial ugandesa, reconociendo la importancia de un enfoque local que respete las circunstancias y normativas locales.

Se prevé una coordinación continua entre los comités responsables de la gestión de los informes de la empresa matriz y la filial ugandesa. Esta coordinación garantiza que todos los informes se gestionen de forma coherente y oportuna, según una metodología compartida y respetando las particularidades locales.

3 Objetivos y criterios generales

El presente procedimiento tiene por objeto regular el proceso de gestión de las denuncias puestas en conocimiento de la Compañía según las modalidades que a continuación se describen en relación con hechos o circunstancias útiles para constatar la posible comisión de infracciones.

4 Principios generales, ámbito de aplicación objetivo y subjetivo

4.1 Ámbito objetivo de aplicación

A los efectos del presente Procedimiento, se consideran "Denuncias de Quejas" las Denuncias relativas a infracciones y preocupaciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que consistan en un riesgo para uno mismo o para su grupo de miembros:

- 1) **Violaciones de los derechos humanos:** trabajo forzoso y trata de personas, discriminación basada en raza-etnia-género-religión-orientación sexual-discapacidad u otras características personales, respeto a la dignidad de la persona y trato inhumano o degradante;
- 2) **Trabajo infantil:** participación de menores en violación de las definiciones de la OIT y las leyes locales respecto de la edad mínima, las horas y el trabajo peligroso;
- 3) **Equidad de género:** discriminación, igualdad de oportunidades y derecho a la participación activa;
- 4) **Condiciones de trabajo inadecuadas:** entornos de trabajo inseguros, peligrosos o no conformes, prácticas laborales que no cumplen con las normas de seguridad y salud en el trabajo, horas de trabajo excesivas, salarios injustos o que no cumplen con los convenios colectivos, falta de períodos de descanso o vacaciones, violaciones de las normas de seguridad y salud en el trabajo como exposición a sustancias tóxicas, contaminantes u otras condiciones nocivas para la salud, violaciones de la libertad de asociación y del derecho a la negociación colectiva;
- 5) **Derechos de las poblaciones y comunidades locales:** como el respeto a las tradiciones y los derechos sobre la tierra, la fertilidad del suelo y la integridad del hábitat, los derechos de acceso al agua, los alimentos y los recursos esenciales, el derecho a la autodeterminación y la conservación;
- 6) **Discriminación y acoso:** Acoso sexual, moral, psicológico, verbal o físico contra empleados, colaboradores u otras partes interesadas; discriminación por motivos de raza, género, edad, discapacidad, orientación sexual, religión, opiniones políticas u otras características personales; abuso de poder, intimidación o actitudes que creen un ambiente hostil o peligroso;
- 7) **Violaciones e impactos ambientales:** contaminación ambiental, como la contaminación del aire, del agua o del suelo, la gestión inadecuada de los residuos, incluidos los residuos peligrosos o los que no cumplen con la normativa fitosanitaria, el abuso de los recursos naturales, como el uso excesivo de agua

o de energías no renovables, el uso imprudente de insumos químicos, la violación de las normas y buenas prácticas relativas a la protección de los bosques y la biodiversidad, la lucha contra el cambio climático o la contaminación acústica;

- 8) **Violaciones de las normas de la empresa** incumplimiento de las políticas internas en materia de ética, impuestos, privacidad y otras regulaciones de la empresa;
- 9) **Otras violaciones éticas y legales:** cualquier otra violación de leyes, regulaciones, principios éticos o políticas de la empresa.

En todo caso, se recuerda que cualquier Informe transmitido a través de los canales de denuncia a que se refiere este Procedimiento seguirá siendo tomado en consideración dentro de los límites de su pertinencia y verificabilidad.

4.2 Ámbito de aplicación subjetivo

Este Procedimiento está disponible para todos los potenciales interesados que tengan conocimiento de las violaciones descritas anteriormente.

A tal efecto, se publica en la página web <https://www.icamcioccolato.com/it/>.

5 Canales de denuncia

Los destinatarios de este Procedimiento de Quejas pueden denunciar violaciones o mala conducta a través de los canales que se indican a continuación en cumplimiento del compromiso de la Compañía de garantizar un sistema de denuncia inclusivo y accesible para todos.

- a) **plataforma en línea** accesible desde la página <https://icamcioccolato.whistleblowing.it/>, a través del cual serás direccionado a una plataforma web que permite acceder –además del canal de denuncias Whistleblowing– también al canal independiente de denuncias Grievance, y podrás:
 - **informes en forma escrita** Completando el cuestionario y siguiendo las instrucciones de la plataforma. Esta herramienta ofrece las máximas garantías de confidencialidad para el denunciante.
 - **informes orales**, solicitando programar una entrevista cara a cara o telefónica.
- b) **dirección de correo electrónico dedicada:** queja@icamcioccolato.it enviar informes en formato electrónico.



El personal de campo de la empresa puede facilitar el acceso a los canales, con especial atención a los denunciantes con dificultades de comunicación (por ejemplo, discapacidades cognitivas, diferencias de idioma, analfabetismo).

6 Gestión de informes

6.1 Comité de Denuncias: composición y coordinación con el Comité de Gestión de los Canales Internos de Denuncias

Debido a su área de especialización, la Compañía ha establecido que los informes de quejas sean gestionados por un Comité de Quejas específico (en adelante, también el "Comité"). Este es un equipo multidisciplinario capaz de manejar los reportes de manera justa, transparente y competente, evaluando los reportes en función de la probabilidad y el impacto potencial de los riesgos, dando la máxima prioridad a las violaciones de derechos humanos.

El Comité es un órgano autónomo e independiente integrado por tres miembros.

Sin embargo, dada la posible doble relevancia de ciertas conductas que podrían estar comprendidas en el ámbito de aplicación de los sistemas de Quejas y Denuncias, la Compañía ha decidido encomendar la gestión de ambos

canales de denuncia (quejas y denuncias) al Comité de Gestión de Canales Internos de Denuncias. La primera tarea del Comité de Gestión de Canales Internos de Denuncias es realizar, tras su recepción, una evaluación preliminar de la clasificación exacta de la denuncia recibida y determinar si se trata de una queja o de una denuncia.

Luego de esta evaluación, el informe podrá ser retenido por el Comité de Gestión de Canales Internos de Denuncias para su investigación, o remitido al Comité de Gestión de Denuncias de Quejas para su gestión independiente.

Ambos comités:

- Se reservan el derecho a involucrar, cuando sea necesario, a expertos internos o externos u otros profesionales competentes para evaluar adecuadamente la denuncia recibida. En tales casos, la información se compartirá con pleno respeto a la privacidad y confidencialidad del denunciante, de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- Recibir una asignación formal como gestores de los canales de denuncia de irregularidades y quejas, que también incluye una carta que designa y asigna funciones y tareas a los responsables del tratamiento, de conformidad con el artículo 29 del Reglamento (UE) 679/2016 (también conocido como «RGPD») y el artículo 2 quaterdecies del Decreto Legislativo n.º 196/2003 (también conocido como «Código de Privacidad»). La carta proporciona instrucciones específicas para el correcto tratamiento de los datos personales a los que se refiere la denuncia, de los cuales la Empresa es responsable del tratamiento de datos, de conformidad con el artículo 4, apartado 1, n.º 7, del RGPD.

En caso de recibirse Informes respecto de alguno de los miembros del respectivo Comité, dichos Informes serán manejados excluyendo de las verificaciones al miembro afectado por el contenido del Informe.

6.2 Envío del informe

El Denunciante deberá presentar la Denuncia tan pronto como tenga conocimiento de los hechos que pretende denunciar utilizando alguno de los siguientes canales, según el método que prefiera:

- Mediante la compilación guiada en la plataforma, se proporciona un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas para un análisis exhaustivo, minimizando así la necesidad de contacto directo con el denunciante. La plataforma también permite subir la documentación que el denunciante considere pertinente para respaldar su denuncia. En cualquier caso, la plataforma permite al denunciante acceder al portal, protegiendo la confidencialidad de sus datos de identificación.
- al solicitar una entrevista en la plataforma: el denunciante será contactado por el Comité competente para recoger el informe;
- A través de la dirección de correo electrónico dedicada: puede enviar un informe escrito, incluida la documentación de respaldo.

El Informe deberá ser detallado y basarse en elementos fácticos precisos y consistentes y, por lo tanto, preferentemente deberá contener los siguientes elementos:

- los datos personales de la persona que realiza el Informe, salvo que se trate de un informe anónimo, incluyendo cualquier función dentro de la empresa o de la empresa o entidad donde trabaja la persona, así como su consentimiento —o no— para utilizar dichos datos personales, ya sea inmediatamente o en una fecha posterior, en actividades de verificación y para divulgarlos para cualquier propósito de investigación, incluso a terceros, bajo la supervisión y responsabilidad del Comité competente;
- los datos personales de la persona que cometió los hechos objeto del Informe;
- una descripción clara y completa de los hechos objeto del informe;
- las circunstancias de tiempo y lugar en que se cometieron los hechos denunciados;
- la indicación de los beneficiarios y de los perjudicados por el acto ilícito o irregularidad;
- la indicación de cualesquiera otras personas que puedan informar sobre los hechos objeto del Informe;
- la inclusión en el anexo de cualquier documento que pueda confirmar la validez de los hechos denunciados;
- cualquier otra información que pueda proporcionar confirmación útil sobre la existencia de los hechos denunciados.

Desde esta perspectiva, resulta conveniente que los Informes aporten el mayor número posible de elementos fácticos que permitan realizar las comprobaciones necesarias sin tener que recurrir a fuentes externas que potencialmente puedan comprometer la confidencialidad requerida.

La plataforma de denuncia adoptada, dotada de las medidas de seguridad técnicas adecuadas, según lo exige el artículo 32 del RGPD, está alojada en un servidor externo y requiere un registro confidencial y el uso de cifrado. El proveedor de la plataforma ha firmado un acuerdo de protección de datos de conformidad con el artículo 28 del RGPD, comprometiéndose a cumplir las instrucciones proporcionadas por el Responsable del Tratamiento, incluso en caso de subcontratación.

La plataforma utilizada permite el archivo electrónico y cifrado de informes y documentación adjunta, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos. Los datos y documentos del Informe se conservan conforme a la ley.

Al finalizar el procedimiento de reporte, la plataforma proporciona al denunciante un código de dieciséis dígitos que le permitirá acceder al sistema y a su reporte para:

- supervisar su progreso;
- complementar su Informe con elementos fácticos adicionales u otra documentación;
- solicitar contacto directo o una reunión con el Comité, iniciando también un posible intercambio de solicitudes e información.

La plataforma permite al Comité seguir comunicándose de manera confidencial con la persona denunciante y solicitar más detalles si el informe no está adecuadamente fundamentado.

Si el denunciante opta por utilizar el canal interno de denuncia de forma oral, el interesado deberá acceder a la plataforma y, en el apartado "Elección del canal de denuncia", podrá optar por solicitar una entrevista para denuncia oral.

La persona que denuncia no está obligada a proporcionar su nombre, pero debe proporcionar una dirección de correo electrónico o un número de teléfono donde se le pueda contactar.

Si la persona denunciante opta por utilizar un canal de denuncia distinto a la plataforma en línea, como una dirección de correo electrónico específica, la denuncia se tratará con la misma atención a la confidencialidad y la seguridad. En concreto, podrá adjuntar cualquier documentación justificativa. El Comité responderá e interactuará a través del mismo canal, garantizando que la información se gestione de conformidad con la normativa de privacidad.

Incluso en estos casos, no se requiere que la persona denunciante proporcione su nombre, pero sí debe proporcionar información de contacto, preferiblemente un correo electrónico o un número de teléfono, para que el Comité pertinente pueda contactarla en caso necesario. Se garantizará siempre la confidencialidad de la información de identificación, independientemente del canal elegido.

6.3 Investigación y verificación del informe

a. Recibiendo el informe

El Informe está sujeto a una evaluación preliminar. En concreto, lo recibe inicialmente el Comité de Gestión de los canales internos de denuncia, que analiza su contenido para evaluar su pertinencia, de conformidad con el Decreto Legislativo 24/2023. Para más información, consulte el Procedimiento específico, publicado en el siguiente enlace: <https://www.icamcioccolato.com/media/Procedura-di-gestione-delle-segnalazioni-ITA-ESP.pdf>, así como la posibilidad de que el informe sea tramitado por el Comité de Quejas.

Si el Informe se considera potencialmente relevante para la denuncia de irregularidades, se gestionará de acuerdo con el Procedimiento correspondiente. Sin embargo, si el Comité de Gestión del Canal Interno de Denuncias considera que el asunto es relevante únicamente para la tramitación de quejas, podrá encomendar la investigación al Comité de Quejas.

Una vez que el Comité de Quejas recibe el informe, lo analiza y, si su contenido es preciso, detallado y verificable, emite un acuse de recibo al denunciante e inicia la investigación pertinente. De lo contrario, si el informe es poco detallado o no verificable y no se puede contactar al denunciante para que proporcione la información adicional necesaria, el Comité de Quejas lo archiva.

Cuando un Informe se presente a un tercero, a través de canales o en formas distintas a las previstas en este Procedimiento, el tercero estará obligado a remitirlo al Comité de Gestión de los canales internos de denuncia de irregularidades.

Los informes recibidos por el Comité de Quejas de ICAM Uganda siempre se compartirán con el Comité de Quejas de ICAM SpA para una evaluación de su relevancia, cualquier impacto significativo para el GRUPO ICAM (por ejemplo, daño a la reputación y/o financiero) y las posibles acciones a tomar, además del proceso de gestión de informes ordinarios de la empresa receptora.

b. Investigación

El Comité de Quejas da seguimiento diligente al Informe, realizando la actividad investigativa para verificar su validez con pleno acceso a toda la información y documentación necesaria para llevar a cabo su tarea.

Para los efectos de la actividad de verificación, el Comité podrá valerse de conocimientos específicos otorgando mandatos de investigación en profundidad a oficinas internas y/o a terceros, cuidando de:

- conferir un mandato formal, definiendo el alcance de acción y especificando la información que se pretende obtener de la investigación solicitada;
- omitir cualquier información que pudiera, incluso indirectamente, conducir a la identidad del Informante o al contenido del Informe;
- omitir cualquier información relativa a la persona involucrada, cuando no sea estrictamente necesaria para el correcto desempeño de la tarea asignada;
- reiterar al responsable la obligación de mantener la confidencialidad de los datos tratados (en el caso de terceros, dicha obligación deberá formalizarse).

En los casos en que, para fines de investigación, sea necesario informar a otras partes del contenido del Informe y/o de la documentación adjunta al mismo, el Comité ocultará los datos personales del Denunciante, así como de otras personas cuya identidad deba mantenerse confidencial (como el propio involucrado, las demás personas mencionadas en el Informe).

Además, como parte de la investigación, el Comité deberá:

- Mantener comunicación con el denunciante y solicitar cualquier adición;
- oír, en su caso, a la(s) persona(s) directamente implicada(s) o a cualesquiera testigos y personas informadas, oralmente o mediante procedimiento escrito, mediante la obtención de observaciones y documentos escritos.
- concluye las comprobaciones rastreando los motivos en los casos en que se archiva el Informe;

En todo caso, los datos personales del denunciante y cualquier otra información de la que pueda deducirse directa o indirectamente dicha identidad no serán revelados por el Comité sin el consentimiento del denunciante para protegerle de posibles represalias o discriminación.

En particular, en el ámbito del procedimiento disciplinario:

- a) la identidad del denunciante no podrá ser revelada si la impugnación de la Imputación disciplinaria se funda en investigaciones separadas y adicionales al Informe, aun cuando resulten de éste;
- b) Si la controversia se basa total o parcialmente en el informe y el conocimiento de la identidad del denunciante es esencial para la defensa del acusado, el informe sólo será utilizable en el procedimiento disciplinario si el denunciante ha dado su consentimiento expreso para la divulgación de su identidad.

El Denunciante tiene derecho a solicitar actualizaciones o retroalimentación sobre su Denuncia utilizando los canales de información a que se refiere el apartado 5 anterior. La negativa a proporcionar información deberá estar justificada.

Las actividades mencionadas se llevarán a cabo incluso si el Informe se presenta de forma anónima, siempre que sea lo suficientemente detallado y preciso como para que el Comité pueda realizar su investigación. De lo contrario, el Informe se archivará.

c. Cierre del informe

Tras la investigación, el Comité evaluará la adopción de una o más de las siguientes medidas:

- archivo del Informe por insuficiencia de pruebas o irrelevancia de los hechos denunciados;
- Adoptar medidas para mitigar o eliminar los riesgos identificados, actuando oportunamente para remediar cualquier daño causado por la infracción o situación denunciada, involucrando a terceros que puedan ser corresponsables. Esto puede incluir la indemnización por daños y perjuicios a las personas o entidades involucradas, la restauración de la situación preexistente y la implementación de acciones de mejora para prevenir o mitigar la recurrencia de situaciones similares en el futuro.
- acciones correctivas y/o disciplinarias: el Comité podrá recomendar o adoptar medidas correctivas para remediar la situación reportada, incluyendo el uso de influencia contractual, comercial y financiera, así como acciones disciplinarias contra los individuos responsables, si surgen violaciones a las políticas de la empresa, regulaciones internas o leyes aplicables;
- mejoras organizativas y/o procedimentales: si el Informe se refiere a brechas en los procesos o procedimientos de la empresa, el Comité podrá sugerir o iniciar acciones de mejora, revisando o introduciendo nuevos procedimientos, sistemas de control o capacitaciones para evitar que la violación se repita;
- Planes de concientización: si el Informe resalta un riesgo o debilidad estructural, el Comité podrá proponer planes de acción preventivos para concientizar al interior de la organización, implementar campañas de capacitación y fortalecer la cultura de cumplimiento;
- Denuncia a las autoridades competentes: Si el Denuncia se refiere a un acto ilícito o violación que esté fuera de la jurisdicción de la Compañía o requiera la intervención de las autoridades competentes (en el caso de delitos o violaciones graves), el Comité informará a las autoridades competentes de conformidad con las leyes aplicables.

En concreto, el Comité, de conformidad con la normativa aplicable, comunica los resultados de sus investigaciones sobre las denuncias recibidas, cuando es necesario, a los departamentos pertinentes. Por ejemplo, en caso de medidas disciplinarias contra empleados, se involucrará a la Empresa y al departamento de Recursos Humanos.

Además, si detecta evidencia de que el asunto no es manifiestamente infundado, el Comité tiene el derecho de involucrar a otros terceros competentes (por ejemplo, el Jefe del Departamento donde ocurrió el asunto, el Departamento Jurídico o el jefe de la unidad organizativa que gestiona la relación contractual) para evaluar la situación y potencialmente adoptar otras acciones o medidas consecuentes.

Por último, el Comité informa al denunciante sobre el seguimiento dado a su denuncia, generalmente a través del mismo canal por el que la presentó.

d. Mantenimiento de registros

El Informe y la documentación relacionada (grabaciones, actas, documentación recogida, etc.) se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para la gestión de los mismos en la plataforma donde se realizó el Informe.

En el caso de las denuncias recibidas a través de otros canales, como la dirección de correo electrónico dedicada, la documentación recopilada (p. ej., transcripciones de llamadas, correos electrónicos, etc.) se almacenará de forma segura y, cuando sea necesario, se archivará electrónicamente durante un periodo que no exceda el estrictamente necesario para gestionar la denuncia. Este material se conservará siempre respetando la privacidad y confidencialidad del denunciante.

En cualquier caso, todos los datos recogidos, independientemente del canal utilizado, serán tratados de conformidad con la legislación de protección de datos (RGPD) y serán accesibles exclusivamente a las personas autorizadas a los efectos de la gestión del Informe.

Los datos personales recopilados y relacionados exclusivamente con la Reclamación se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para gestionar la denuncia y, en cualquier caso, durante un máximo de dos años a partir de la fecha de comunicación del resultado final del procedimiento de denuncia. Una vez finalizado el periodo de conservación, la plataforma prevé la eliminación automática de las Denuncias introducidas una vez transcurrido el plazo establecido; en todos los demás casos, los datos y documentos se destruirán o anonimizarán.

En el caso de que los datos personales recogidos se refieran a hechos que también estén comprendidos en el ámbito de aplicación de la normativa de Whistleblowing, se aplicarán los términos previstos en el Decreto Legislativo 24/2023 (ver Procedimiento correspondiente).

7 Protección y salvaguardia del denunciante

En todas las fases relativas a la investigación de los hechos denunciados, la Compañía asegura la protección del Denunciante frente a cualquier acción de represalia que pudiera sufrir o conducta discriminatoria adoptada con motivo de la Denuncia realizada (por ejemplo, despido, mobbing, degradación, etc.).

Los motivos que llevaron a la persona a denunciar o presentar una queja son irrelevantes para su protección. Esta se extiende no solo a la persona denunciante, sino también a cualquier facilitador, colegas con una relación afectiva estable, colegas con una relación regular y continua con la persona denunciante, entidades propiedad de la persona denunciante o para las que trabaja, y entidades que operan en el mismo contexto laboral que la persona denunciante.

La protección de los denunciantes también se aplica cuando la denuncia se produce durante las siguientes fases de la relación laboral:

- a) cuando la relación jurídica (por ejemplo, relación laboral, de colaboración, de consultoría, de suministro, etc.) aún no haya comenzado, si la información sobre las infracciones se adquirió durante el proceso de selección o en otras fases precontractuales;
- b) durante el período de prueba;
- c) tras la terminación de la relación jurídica, si la información sobre las infracciones se adquirió durante la propia relación.

La protección se extiende a los casos de denuncias realizadas de forma anónima, si posteriormente se identifica al denunciante.

Las represalias incluyen: a) despido, suspensión o medidas equivalentes; b) degradación o falta de ascenso; c) cambios de funciones, ubicaciones, reducciones salariales o cambios en el horario laboral; d) suspensión de la capacitación o cualquier restricción al acceso a la misma; e) calificaciones o referencias negativas; f) medidas disciplinarias u otras sanciones, incluidas las financieras; g) coerción, intimidación, acoso u ostracismo; h) discriminación o cualquier otro trato desfavorable; i) no convertir un contrato de trabajo de plazo fijo en un contrato de trabajo permanente, cuando el trabajador tenía una expectativa legítima de dicha conversión; l) no renovar o rescindir anticipadamente un contrato de trabajo de plazo fijo; m) daño, incluida la reputación del individuo, en particular en las redes sociales, o daño económico o financiero, incluida la pérdida de oportunidades económicas y la pérdida de ingresos; (n) inclusión indebida en una lista sobre la base de un acuerdo sectorial o industrial formal o informal, que puede dar lugar a que la persona no pueda encontrar empleo en el sector o la industria en el futuro; (o) la terminación anticipada o cancelación de un contrato de suministro de bienes o servicios; (p) la cancelación de una licencia o permiso; (q) la solicitud de evaluaciones psiquiátricas o médicas.

Además de las expresamente señaladas, las represalias pueden incluir, por ejemplo, la exigencia de resultados imposibles de conseguir en la forma y plazo indicados; la evaluación de desempeño deliberadamente negativa; la revocación injustificada de asignaciones; la no asignación injustificada de asignaciones con la asignación simultánea a otra persona; el rechazo reiterado de solicitudes (por ejemplo, vacaciones, permisos); la suspensión injustificada de patentes, licencias, etc.

La carga de probar que dicha conducta o acciones están motivadas por razones ajenas al Informe recae sobre la persona que las llevó a cabo.

En caso de sospecha de discriminación o represalia contra la Persona Denunciante, relacionada con el Informe, o abuso de la herramienta de denuncia por parte de esta, la Compañía aplicará sanciones disciplinarias.

Las personas que han sufrido represalias tienen derecho a ser reintegradas a sus puestos de trabajo.

8 Medidas disciplinarias y otras iniciativas

Un sistema de Quejas eficaz debe prever sanciones específicas contra las personas implicadas en caso de constatación de las violaciones o ilícitos que se les atribuyan, así como contra el Denunciante en caso de abuso de la herramienta de Denuncia, contra los Comités en caso de incumplimiento del presente Procedimiento, así como contra todos aquellos que, por diversos motivos, violen las obligaciones de confidencialidad y prohibiciones de represalias establecidas para proteger al Denunciante.

Por tanto, de acuerdo con lo dispuesto en el sistema disciplinario vigente, serán objeto de sanción las siguientes conductas:

- no realización de las actividades de verificación y análisis del Informe;
- comisión de represalia;
- obstrucción o intento de obstrucción del Informe;
- incumplimiento de la obligación de confidencialidad;

La Empresa no tolera ninguna consecuencia perjudicial contra el Denunciante en el ámbito disciplinario y lo protege en caso de adopción de "medidas discriminatorias, directas o indirectas, que afecten a las condiciones de trabajo por motivos directa o indirectamente relacionados con la denuncia".

La referida protección, sin embargo, encuentra un límite en los casos de:

- establecida la responsabilidad penal del denunciante, incluso por sentencia de primera instancia, en "los casos de responsabilidad por calumnia o difamación o por la misma causa conforme al art. 2043 del Código Civil".
- Responsabilidad civil del denunciante, en casos de dolo o negligencia grave, por los mismos delitos que los anteriores

Con referencia a las dos últimas conductas señaladas, de hecho, si el interesado considera que el Denunciante ha presentado la Denuncia únicamente con el objetivo de calumniarle o difamarle, puede presentar denuncia contra personas que no conozca.

Si la Autoridad Judicial considera necesario proceder contra el Denunciante, podrá solicitar a la Empresa que proporcione su identidad. En este caso, tras la decisión de la Autoridad, se le aplicarán las medidas disciplinarias pertinentes.

Sin embargo, el Denunciante que revele o difunda información sobre infracciones amparadas por la obligación de confidencialidad o relativas a la protección de los derechos de autor o a la protección de datos personales, o que revele o difunda información sobre infracciones que perjudiquen la reputación del denunciado o involucrado, no será sancionado, ni siquiera por responsabilidad civil o administrativa, cuando, al momento de la revelación o difusión, existieran motivos razonables para creer que la revelación o difusión de dicha información era necesaria para revelar la infracción y la denuncia.

9 Tratamiento de datos personales

El proceso de denuncia objeto de este Procedimiento está estructurado para garantizar su cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y con los procedimientos de la empresa en materia de protección de datos personales,

La Compañía ha implementado documentación de privacidad adecuada, incluido el suministro de información adecuada de conformidad con los artículos 13 y 14 del RGPD para todos los interesados involucrados o citados en el informe.

En concreto, al presentar una denuncia, el denunciante recibe información sobre los métodos empleados para el tratamiento de sus datos personales. En cualquier caso, esta información también se publica en la sección del sitio web dedicada a los canales de denuncia.

La Empresa garantiza que los datos personales son tratados de forma lícita y leal, y en todo caso de conformidad con las normas específicas establecidas por la legislación vigente.

Además, se especifica que la confidencialidad del empleado de la Compañía que realiza una Denuncia está protegida de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2 undecies, titulado «Limitación de los derechos del interesado», del Decreto Legislativo n.º 101, de 10 de agosto de 2018, que contiene «Disposiciones para la adaptación de la legislación nacional a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos)».