



# Procedura di Grievance

ICAM S.p.A.

**Data:** 31 gennaio 2025

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

## **Indice**

|          |                                                                              |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Scheda del documento.....</b>                                             | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Premessa.....</b>                                                         | <b>3</b>  |
| <b>3</b> | <b>Obiettivi e criteri generali .....</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>4</b> | <b>Principi generali, ambito di applicazione oggettivo e soggettivo.....</b> | <b>4</b>  |
|          | <b>4.1 Ambito di applicazione oggettivo.....</b>                             | <b>4</b>  |
|          | <b>4.2 Ambito di applicazione soggettivo.....</b>                            | <b>5</b>  |
| <b>5</b> | <b>Canali di segnalazione.....</b>                                           | <b>5</b>  |
| <b>6</b> | <b>Gestione delle Segnalazioni.....</b>                                      | <b>5</b>  |
|          | <b>6.1 Comitato Grievance.....</b>                                           | <b>5</b>  |
|          | <b>6.2 Invio della Segnalazione .....</b>                                    | <b>6</b>  |
|          | <b>6.3 Istruttoria e accertamento della Segnalazione .....</b>               | <b>7</b>  |
| <b>7</b> | <b>Tutela e protezione della persona segnalante .....</b>                    | <b>9</b>  |
| <b>8</b> | <b>Provvedimenti disciplinari e altre iniziative .....</b>                   | <b>10</b> |
| <b>9</b> | <b>Trattamento dei dati personali .....</b>                                  | <b>11</b> |

---

## 1 Scheda del documento

---

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipologia documento</b>           | Procedura                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Anno di prima emissione</b>       | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Perimetro di applicazione</b>     | ICAM S.p.A.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Redatto da</b>                    | Ufficio Sostenibilità ICAM S.p.A.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Validato da</b>                   | Ufficio Legale ICAM S.p.A.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Approvato da</b>                  | CdA                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Emissione<br/>(Pubblicazione)</b> | 16.12.2024                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Documentazione correlata</b>      | Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001, Codice Etico e Codice di Condotta Fornitori di Cacao                                                                                                                                                             |
| <b>Fonti normative</b>               | 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.

E' previsto un coordinamento continuo tra i 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](mailto: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 Grievance

Il Comitato Grievance (di seguito anche "Comitato") è un gruppo 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 composto dalle seguenti figure: Responsabile di Sostenibilità, Responsabile HR, Legal.

Il Comitato si riserva 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.

I componenti del Comitato di Grievance delle segnalazioni ricevono formale incarico come soggetti Gestore dei canali di segnalazione Grievance 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 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, che permetteranno al Comitato di Grievance di approfondire l'oggetto della stessa, al fine di ridurre a casi residuali la necessità di contatto diretto tra il Comitato e la persona Segnalante stessa. La piattaforma consente, altresì, di effettuare l'*upload* della documentazione che la persona Segnalante ritiene opportuno portare all'attenzione del Comitato 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 Comitato ricontatterà il Segnalante 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, l'identità dello stesso nelle attività di verifica e quindi rivelare l'identità dello stesso a soggetti diversi dai componenti del Comitato Gestore;
- 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 al Comitato di effettuare le dovute verifiche.

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, 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**

Il Comitato analizza le segnalazioni pervenute e qualora la segnalazione:

- 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;
- abbia ad oggetto fatti che - seppur riguardanti le tematiche Grievance – rientrino anche nell'ambito di applicazione della normativa in materia di whistleblowing, provvede a trasmetterla al Comitato Gestore delle Segnalazioni Whistleblowing affinché lo stesso provveda a valutarne l'eventuale rilevanza ai sensi del D.Lgs. 24/2023. Nel caso in cui tale verifica abbia esito positivo, la Segnalazione sarà gestita ai sensi della Procedura di Gestione delle Segnalazioni whistleblowing, valutando di volta in volta l'opportunità di un coordinamento e sinergia tra i due Comitati.

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.

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 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.

Ai 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 o 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.

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 sensibilizzazione: nel caso in cui la Segnalazione metta in evidenza un rischio o una debolezza strutturale, il Comitato potrà proporre piani di azioni 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 Dlgs. 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.

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 del Comitato 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 queja

ICAM S.p.A.

**Fecha:** 31 de enero de 2025

**Asunto:** Directrices para la elaboración y tratamiento de las notificaciones de quejas

## Índice

|          |                                                                              |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Ficha del documento .....</b>                                             | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Introducción .....</b>                                                    | <b>3</b>  |
| <b>3</b> | <b>Objetivos y criterios generales .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>4</b> | <b>Principios generales, ámbito de aplicación objetivo y subjetivo .....</b> | <b>4</b>  |
|          | <b>4.1 Ámbito de aplicación objetivo .....</b>                               | <b>4</b>  |
|          | <b>4.2 Ámbito de aplicación subjetivo .....</b>                              | <b>5</b>  |
| <b>5</b> | <b>Canales de notificación .....</b>                                         | <b>5</b>  |
| <b>6</b> | <b>Gestión de las notificaciones.....</b>                                    | <b>5</b>  |
|          | <b>6.1 Comité Gestor de las Notificaciones.....</b>                          | <b>5</b>  |
|          | <b>6.2 Envío de la notificación.....</b>                                     | <b>6</b>  |
|          | <b>6.3 Instrucción y comprobación de la notificación .....</b>               | <b>7</b>  |
| <b>7</b> | <b>Protección y salvaguardia de la persona notificante .....</b>             | <b>9</b>  |
| <b>8</b> | <b>Medidas disciplinarias y otras iniciativas .....</b>                      | <b>10</b> |
| <b>9</b> | <b>Tratamiento de datos personales .....</b>                                 | <b>11</b> |

## 1 Ficha del documento

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de documento</b>         | Procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Año de primera emisión</b>    | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ámbito de aplicación</b>      | ICAM S.p.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Redactado por</b>             | Oficina de Sostenibilidad ICAM S.p.A.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Validado por</b>              | Oficina Legal ICAM S.p.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Aprobado por</b>              | CA (Consejo de Administración)                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Emisión (Publicación)</b>     | 16.12.2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Documentación relacionada</b> | Modelo de Organización, gestión y control según el D. Lgs. 231/2001, Código Ético y Código de Conducta de Proveedores de Cacao                                                                                                                                                                                 |
| <b>Fuentes normativas</b>        | D. Lgs. 24 de 2023 Implementación de la directiva (UE) 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informan sobre infracciones del derecho de la Unión y que establece disposiciones sobre la protección de las personas que informan sobre infracciones de las disposiciones normativas nacionales |

## 2 Introducción

ICAM S.p.A. (a continuación también “la Sociedad”) lleva a cabo su actividad en cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativas externas e internas, incluidas las directrices y estándares, tanto nacionales como internacionales.

La Sociedad tiene la intención de promover la difusión de una cultura empresarial basada en la legalidad, caracterizada por comportamientos correctos y un buen sistema de *gobierno corporativo*, definiendo así los instrumentos adecuados para prevenir, descubrir y comunicar conductas ilícitas y/o cualquier comportamiento realizado en violación de los principios éticos.

En particular, la Sociedad ha desarrollado con el tiempo un procedimiento de Queja – también conforme a los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos – con el objetivo de ofrecer a los empleados y a todas las partes interesadas un medio claro, transparente y seguro para informar sobre cualquier tipo de mal servicio, desacuerdo, conducta ilícita o preocupación, incluyendo, pero no limitándose a, violaciones de derechos humanos, condiciones de trabajo inseguras o inadecuadas, discriminaciones de todo tipo, acoso laboral, prácticas injustas, así como problemas relacionados con la protección del medio ambiente (a título ejemplificativo y no exhaustivo: violación de normativas ambientales, contaminación, gestión inadecuada de residuos u otros comportamientos empresariales que puedan dañar el medio ambiente o comprometer la salud y seguridad de los trabajadores y las comunidades locales) que, aunque solo sea potencialmente, sean contrarios a la ley, a los procedimientos internos de la empresa o a los principios éticos establecidos por la Sociedad y comunicados a las partes interesadas a través de Políticas, Reglamentos y Códigos de Conducta, y que causen daño – incluso potencial – al Informante.

El procedimiento permite comunicar tales problemas sin temor a represalias, garantizando una gestión justa e imparcial de las notificaciones. La Sociedad se compromete a tratar cada notificación con la máxima confidencialidad y a proteger a los informantes de posibles represalias, asegurando que todas las notificaciones

sean examinadas de manera oportuna y adecuada con el fin de garantizar un entorno de trabajo conforme a los estándares de legalidad, responsabilidad, respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores y protección del medio ambiente.

La gestión de las notificaciones de Queja se lleva a cabo con el objetivo de asegurar un entorno de trabajo en el que 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 circundantes.

Además, los protocolos empresariales y los mecanismos de control definidos por la Sociedad tienen como objetivo eliminar o minimizar los riesgos de comisión de delitos o violaciones, prestando especial atención a las áreas y actividades empresariales que podrían estar más expuestas a comportamientos ilícitos, no éticos, daños ambientales o violaciones de las normativas ambientales. La Sociedad considera fundamental el compromiso de garantizar condiciones laborales y relaciones comerciales justas, seguras y respetuosas de los derechos humanos, así como un respeto activo por el medio ambiente, de conformidad con los procedimientos internos y las leyes vigentes.

Se precisa que el procedimiento de Queja adoptado por la Sociedad matriz ICAM S.p.A. también integra el modelo de Queja ya en uso por la filial de Uganda. El sistema de gestión de las notificaciones de Queja a nivel de grupo prevé e incluye la posibilidad de seguir el modelo específico de la filial de Uganda, reconociendo la importancia de un enfoque local que respete las peculiaridades y normativas del contexto.

Se prevé una coordinación continua entre los Comités responsables de gestionar las notificaciones de la matriz y la filial de Uganda. Esta coordinación garantiza que todas las notificaciones sean tratadas de manera coherente y oportuna, según una metodología compartida, respetando las especificidades locales.

### 3 Objetivos y criterios generales

---

El presente procedimiento tiene como objetivo regular el proceso de gestión de las notificaciones que sean puestas a la atención de la Sociedad según las modalidades descritas a continuación, en relación con hechos o circunstancias de hecho útiles para comprobar la posible comisión de violaciones.

### 4 Principios generales, ámbito de aplicación objetivo y subjetivo

---

#### 4.1 Ámbito de aplicación objetivo

A los efectos del presente procedimiento, se consideran "Notificaciones de Quejas" aquellas notificaciones relacionadas con violaciones y preocupaciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que representen **un riesgo para uno mismo o para su grupo de pertenencia**:

- 1) **violaciones de derechos humanos:** trabajo forzado y trata de personas, discriminaciones basadas en raza, etnia, género, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características personales, respeto de la dignidad de la persona y trato inhumano o degradante;
- 2) **trabajo infantil:** involucramiento de menores en violación de las definiciones de la OIT y las leyes locales respecto a la edad mínima, horarios y trabajos peligrosos;
- 3) **equidad de género:** discriminación, igualdad de oportunidades y derecho a la participación activa;
- 4) **condiciones de trabajo inadecuadas:** ambientes de trabajo inseguros, peligrosos o no conformes con los estándares de seguridad, prácticas laborales que no respetan las normativas en materia de salud y seguridad laboral, horas de trabajo excesivas, salarios no equitativos o no conforme a los contratos colectivos, ausencia de períodos de descanso o vacaciones, violaciones de las normativas sobre protección y salud laboral como la exposición a sustancias tóxicas, contaminantes u otras condiciones perjudiciales para la salud, violaciones de la libertad de asociación y el 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, alimentos y recursos esenciales, el derecho a la autodeterminación y la conservación;
- 6) **discriminación y acoso:** acoso sexual, moral, psicológico, verbal o físico hacia empleados, colaboradores u otros interesados; discriminaciones relacionadas con raza, género, edad, discapacidad, orientación sexual, religión, opiniones políticas u otras características personales; abusos de poder, intimidaciones o actitudes que crean un ambiente hostil o peligroso;



- 7) **violaciones e impactos ambientales:** contaminación ambiental, como la contaminación del aire, agua o suelo, gestión inadecuada de residuos, incluidos residuos peligrosos o no conformes con las normativas de establecimiento, abuso de los recursos naturales, como el uso excesivo de agua o energía no renovable, uso imprudente de insumos químicos, violación de las normativas y buenas prácticas relacionadas con la protección de bosques y biodiversidad, lucha contra el cambio climático o la contaminación acústica;
- 8) **Violaciones de las normativas empresariales:** no conformidad con las políticas internas en materia de ética, fiscalidad, privacidad y otras normativas empresariales.
- 9) **otras violaciones éticas y legales:** cualquier otra violación de las leyes, reglamentos, principios éticos o políticas empresariales.

En cualquier caso, se recuerda que cualquier notificación transmitida a través de los canales de notificación establecidos en el presente procedimiento será considerada dentro de los límites de su relevancia y verificabilidad.

## 4.2 Ámbito de aplicación subjetivo

El presente procedimiento está disponible para todos los posibles interesados que lleguen a conocer las violaciones descritas anteriormente.

A tal fin, se publica en el sitio web <https://www.icamcioccolato.com/it/>.

## 5 Canales de notificación

---

Los destinatarios del presente procedimiento de Queja pueden realizar notificaciones de violaciones o comportamientos incorrectos a través de los canales que se indican a continuación, en cumplimiento del compromiso de la Sociedad de garantizar un sistema de notificación inclusivo y accesible para todos.

- a) **plataforma en línea** accesible desde la página <https://icamcioccolato.whistleblowing.it/>, a través de la cual se accederá a una plataforma web que permite el acceso, además del canal de notificación Whistleblowing, al canal autónomo de notificación de queja, y se podrán realizar:
  - **notificaciones por escrito**, completando el cuestionario y siguiendo las indicaciones presentes en la plataforma. Esta herramienta ofrece las mayores garantías de confidencialidad para el Informante;
  - **notificaciones orales**, solicitando una entrevista en persona o por teléfono.



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

## 6 Gestión de las notificaciones

---

### 6.1 Comité Queja

El Comité de Grievance (en conitnuación también “Comité”) es un grupo multidisciplinario capaz de tratar las notificaciones con equidad, transparencia y competencia, evaluando las notificaciones según la probabilidad y el impacto potencial de los riesgos, dando la máxima prioridad a las violaciones de los derechos humanos.

El Comité está compuesto por las siguientes figuras: Gerente de Sostenibilidad, Gerente de Recursos Humanos, Legal.

El Comité se reserva el derecho de involucrar, cuando sea necesario, expertos internos o externos o otros profesionales competentes para evaluar adecuadamente la notificación recibida. En tales casos, el intercambio de información se realizará respetando plenamente la privacidad y la confidencialidad del Informante, de acuerdo con las normativas vigentes sobre protección de datos.

Los miembros del Comité de Queja de las notificaciones reciben un encargo formal como gestores de los canales de notificación de Queja, que incluye también la carta de designación y atribución de funciones y tareas a las personas encargadas del tratamiento de acuerdo con los artículos 29 del Reglamento UE 679/2016 (también “GDPR”) y 2-quaterdecies del D. Lgs. n. 196/2003 (también “Código de Privacidad”). La carta incluye instrucciones específicas para el tratamiento adecuado de los datos personales relacionados con la Notificación, respecto de los cuales la Sociedad es el Responsable del tratamiento según el art. 4 párrafo 1, n. 7) del GDPR.

En caso de que se reciban Notificaciones relacionadas con alguno de los miembros del Comité, dichas Notificaciones serán gestionadas excluyendo de las verificaciones al componente interesado en el contenido de la Notificación.

## 6.2 Envío de la segnalación

La persona Informante transmite la Notificación tan pronto como tenga conocimiento de los hechos que desea denunciar utilizando uno de los siguientes canales, según la modalidad preferida:

- por medio de la cumplimentación guiada en la plataforma: se prevé un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas que permitirán al Comité de Queja profundizar en el tema de la notificación, con el fin de reducir al mínimo la necesidad de contacto directo entre el Comité y la persona Informante. La plataforma también permite cargar la documentación que la persona Informante considere relevante para apoyar su notificación. En cualquier caso, la plataforma permite a la persona Informante acceder al portal protegiendo la confidencialidad de sus datos identificativos;
- por medio de la solicitud de entrevista en la plataforma: el Comité se pondrá en contacto con el Informante para recopilar la notificación;
- por medio de la dirección de correo electrónico dedicada: es posible enviar una notificación escrita, incluso adjuntando documentación de apoyo.

La Notificación debe ser detallada y basada en elementos de hecho precisos y coherentes, por lo que preferentemente debe contener los siguientes elementos:

- los datos personales de la persona que realiza la Notificación, a menos que se trate de una notificación anónima - con la indicación de su posible rol dentro de la empresa o la sociedad o entidad en la que desempeña su actividad laboral, así como el consentimiento - o no - para utilizar, desde el inicio o en un momento posterior, su identidad en las actividades de verificación y, por lo tanto, revelar su identidad a personas distintas a los miembros del Comité Gestor;
- los datos personales de la persona que ha cometido los hechos objeto de la Notificación;
- una descripción clara y completa de los hechos objeto de la Notificación;
- las circunstancias de tiempo y lugar en las que se cometieron los hechos notificados;
- la indicación de los beneficiarios y las personas perjudicadas por el ilícito o irregularidad;
- la indicación de otros posibles testigos que puedan proporcionar información sobre los hechos objeto de la Notificación;
- la inclusión de cualquier documento adjunto que pueda confirmar la veracidad de los hechos reportados;
- cualquier otra información que pueda proporcionar un respaldo útil sobre la existencia de los hechos notificados.

En esta perspectiva, es conveniente que las Notificaciones ofrezcan el mayor número posible de elementos de hecho que permitan al Comité realizar las debidas verificaciones.

La plataforma de notificación adoptada, equipada con medidas de seguridad técnicas adecuadas según lo previsto por el art. 32 del GDPR, alojada en el *servidor* de un tercero, prevé un registro confidencial y el uso de cifrado. El proveedor de la plataforma ha firmado el acuerdo de protección de datos según el art. 28 del GDPR, comprometiéndose a respetar las instrucciones proporcionadas por la Sociedad Responsable del tratamiento, incluso en caso de subcontrataciones.

La plataforma utilizada permite el archivo de las notificaciones y la documentación adjunta de manera informática y cifrada, así como de acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales. Los datos y documentos objeto de la Notificación se conservan conforme a la ley.

Al finalizar el proceso de notificación, la plataforma proporciona a la persona Informante un código de dieciséis dígitos que le permitirá acceder al sistema y a su Notificación para:

- supervisar su estado de avance;
- integrar su Notificación con elementos de hecho adicionales o otra documentación;
- solicitar un contacto directo o reunión con el Comité, iniciando también un posible intercambio de solicitudes e información.

La plataforma permite al Comité continuar dialogando de forma confidencial con la persona Informante y solicitar elementos adicionales de detalle, en caso de que la Notificación no esté adecuadamente fundamentada.

En el caso de que la persona denunciante elija recurrir al canal de denuncia interno de forma oral, la persona interesada deberá acceder a la plataforma y, en la sección "Selección del canal de denuncia", podrá optar por solicitar una entrevista para una denuncia oral.

La persona denunciante no está obligada a proporcionar su nombre, pero debe indicar un medio de contacto, ya sea un correo electrónico o un número telefónico, al que se le pueda contactar.

En caso de que la persona denunciante elija recurrir a un canal de denuncia distinto de la plataforma en línea, como la dirección de correo electrónico dedicada, la denuncia se tratará con la misma atención a la confidencialidad y seguridad. En particular, la persona denunciante podrá adjuntar cualquier documentación de apoyo. El Comité responderá e interactuará a través del mismo canal, asegurando que la información sea gestionada conforme a la normativa sobre privacidad.

Incluso en estos casos, la persona denunciante no está obligada a proporcionar su nombre, pero debe indicar un medio de contacto, preferentemente una dirección de correo electrónico o un número telefónico, para poder ser contactada por el Comité, si es necesario. La confidencialidad de los datos identificativos siempre será garantizada, independientemente del canal elegido.

### **a. Instrucción y comprobación de la notificación**

El Comité analiza las denuncias recibidas y, en caso de que la denuncia:

- tenga contenido preciso, detallado y verificable, emite un acuse de recibo de la misma al denunciante y procede a iniciar la correspondiente investigación; en caso contrario, si la denuncia tiene un contenido no detallado y/o no verificable y el denunciante no se puede contactar para proporcionar las integraciones necesarias, procede a archivar la denuncia;
- trate sobre hechos que, aunque relacionados con temas de Queja, también estén dentro del ámbito de aplicación de la normativa sobre whistleblowing, la transmite al Comité Gestor de las Denuncias de Whistleblowing para que este evalúe su posible relevancia conforme al D.Lgs. 24/2023. En caso de que esta verificación sea positiva, la denuncia será gestionada conforme al Procedimiento de Gestión de las Denuncias de Whistleblowing, evaluando caso por caso la oportunidad de coordinación y sinergia entre ambos Comités.

En el caso de que una denuncia sea presentada a un tercero, mediante canales o formas distintas a las previstas en este Procedimiento, dicho tercero está obligado a remitirla al Comité.

Las denuncias recibidas por el Comité de Queja de ICAM Uganda serán siempre compartidas con el Comité de Queja de ICAM S.p.A. para una evaluación sobre su relevancia, los posibles impactos significativos para el GRUPO ICAM (por ejemplo, daños reputacionales y/o económicos-financieros) y las posibles acciones a emprender, además del proceso ordinario de gestión de la denuncia a cargo de la empresa receptora.

## **b. Investigación**

El Comité da seguimiento diligente a la denuncia, realizando la actividad de investigación para verificar su fundamento, con acceso completo a cualquier información y documentación necesaria para el cumplimiento de la tarea.

Con el fin de realizar la actividad de verificación, el Comité podrá recurrir a competencias específicas, encargando la profundización a oficinas internas y/o a terceros, con el debido cuidado de:

- encargar un mandato formal, definiendo el ámbito de actuación y especificando la información que se desea obtener del análisis solicitado;
- omitir cualquier información que pueda, incluso indirectamente, conducir a la identidad del denunciante o al contenido de la denuncia;
- omitir cualquier información relativa a la persona implicada, cuando no sea estrictamente necesaria para el correcto desarrollo de la tarea encargada;
- remachar al sujeto encargado la obligación de confidencialidad sobre los datos tratados (en el caso de sujetos externos, dicha obligación deberá ser formalizada).

En los casos en los que, por razones de investigación, sea necesario informar a otras personas sobre el contenido de la denuncia y/o la documentación adjunta, el Comité procederá a oscurecer los datos personales del denunciante, así como de otras personas cuya identidad deba ser confidencial (como la persona implicada, otras personas mencionadas en la denuncia).

Además, en el campo de la investigación, el Comité deberá:

- mantener las comunicaciones con la persona denunciante y solicitarle posibles integraciones;
- escuchar, si es necesario, a la/s persona/s directamente implicada/s o a posibles testigos e informantes, oralmente o mediante procedimiento documental, mediante la adquisición de observaciones escritas y documentos;
- concluir las verificaciones registrando las razones en los casos de archivo de la denuncia.

En cualquier caso, los datos personales del denunciante y cualquier otra información que pueda permitir identificar directa o indirectamente a esa persona no serán revelados por el Comité sin el consentimiento del denunciante, con el fin de protegerlo de posibles represalias o discriminaciones.

El denunciante tiene la facultad de solicitar actualizaciones o respuestas sobre su denuncia utilizando los canales informativos mencionados en el párrafo 5 anterior. El rechazo a proporcionar información debe estar debidamente motivado.

Las actividades anteriores también se llevarán a cabo en los casos en que la denuncia enviada sea anónima, siempre que esta sea suficientemente detallada y precisa para permitir que el Comité realice la investigación. De lo contrario, la denuncia será archivada.

## **c. Cierre de la denuncia**

Al término de la investigación, el Comité evalúa la adopción de una o más de las siguientes medidas:

- archivo de la denuncia por insuficiencia de elementos probatorios o irrelevancia de los hechos denunciados;
- adopción de medidas para mitigar o eliminar los riesgos identificados, actuando de manera oportuna para remediar los posibles daños causados por la violación o la situación denunciada, involucrando a posibles terceros corresponsables. Esto podrá incluir la compensación de los daños a personas o entidades implicadas, la restauración de la situación previa, así como la implementación de acciones de mejora para prevenir o mitigar la repetición de situaciones similares en el futuro;
- acciones correctivas y/o disciplinarias: el Comité podrá recomendar o adoptar medidas correctivas para resolver la situación denunciada, incluyendo el uso del apalancamiento contractual, comercial y financiero, así como acciones disciplinarias contra los responsables, si se identifican violaciones de las políticas internas de la empresa, normativas internas o leyes aplicables;
- mejoras organizativas y/o procedimentales: si la denuncia se refiere a deficiencias en los procesos o procedimientos empresariales, el Comité podrá sugerir o iniciar acciones de mejora, revisando o

introduciendo nuevos procedimientos, sistemas de control o formación para prevenir la repetición de la violación;

- planes de sensibilización: si la denuncia pone en evidencia un riesgo o debilidad estructural, el Comité podrá proponer planes de acción preventivos para sensibilizar a la organización, implementar campañas de formación y reforzar la cultura de cumplimiento;
- denuncia a las autoridades competentes: si la denuncia se refiere a un ilícito o violación que esté fuera de la competencia de la empresa o requiera la intervención de las autoridades competentes (en caso de delito o violaciones graves), el Comité procederá a informar a las autoridades competentes de conformidad con las leyes aplicables.

En particular, el Comité, respetando la normativa aplicable, comunica los resultados de las investigaciones realizadas sobre las denuncias recibidas, cuando sea necesario, a las funciones competentes. A modo de ejemplo, en caso de que se deban tomar medidas disciplinarias contra los trabajadores empleados, se involucrará al empleador y a la función de Recursos Humanos.

Además, en caso de que se identifiquen elementos de no manifiesta falta de fundamento en los hechos, el Comité tiene la facultad de involucrar a otros sujetos terceros (por ejemplo, al responsable de la función en la que ocurrió el hecho, la función legal, el responsable de la unidad organizativa que gestiona la relación contractual) competentes para la evaluación y, si procede, la adopción de acciones o medidas adicionales.

Finalmente, el Comité informa al denunciante sobre el seguimiento que la denuncia presentada haya tenido, por regla general, utilizando el mismo canal con el que fue enviada.

### **d. Conservación de la documentación**

La denuncia y la documentación relacionada (registros, actas, documentación recopilada, etc.) se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para su gestión en la plataforma en la que se realizó la denuncia.

En el caso de denuncias recibidas a través de otros canales, como la dirección de correo electrónico dedicada, la documentación recopilada (por ejemplo, transcripciones de llamadas, correos electrónicos...) se conservará de forma segura y, cuando sea necesario, se archivará en formato electrónico, durante un período que no podrá exceder el tiempo estrictamente necesario para la gestión de la denuncia. La conservación de dicho material siempre se realizará respetando la privacidad y la confidencialidad del denunciante.

En cualquier caso, todos los datos recopilados, independientemente del canal utilizado, serán tratados de conformidad con la normativa sobre protección de datos (GDPR) y serán accesibles únicamente para las personas autorizadas con fines de gestión de la denuncia.

Los datos personales recopilados y que tengan como objeto exclusivamente temas de Queja se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para la gestión de la denuncia y, en cualquier caso, por un máximo de dos años a partir de la fecha de comunicación del resultado final del procedimiento de denuncia.

Al finalizar el período de conservación, la plataforma procederá a la eliminación automática de las denuncias introducidas una vez transcurrido el tiempo establecido, mientras que en todos los demás casos, los datos y documentos serán destruidos o anonimizados.

En el caso de que los datos personales recopilados se refieran a hechos que también estén sujetos a la normativa sobre whistleblowing, se aplicarán los plazos establecidos en el D.Lgs. 24/2023 (véase la correspondiente Procedimiento).

## **7 Protección y salvaguardia de la persona notificante**

---

En todas las fases relacionadas con la comprobación de los hechos denunciados, la Empresa asegura la protección del denunciante contra cualquier acción represalia que pudiera sufrir o comportamientos discriminatorios adoptados debido a la denuncia realizada (por ejemplo, despido, acoso laboral, degradación de puesto, etc.).

Los motivos que llevaron a la persona a denunciar o a hacer una queja son irrelevantes a efectos de su protección. La protección, además de la persona denunciante, se extiende a los posibles facilitadores, a los

compañeros que tienen un vínculo afectivo estable con la persona denunciante, a los compañeros con los que la persona denunciante mantiene una relación habitual y continua, a las entidades de propiedad de la persona denunciante o para las cuales trabaja, así como a las entidades que operan en el mismo contexto laboral que la persona denunciante.

La protección de las personas denunciantes también se aplica en caso de que la denuncia ocurra en las siguientes fases de la relación laboral:

- a) cuando la relación jurídica (por ejemplo, relación laboral subordinada, de colaboración, de consultoría, de suministro, etc.) aún no ha comenzado, si la información sobre las violaciones se ha adquirido durante el proceso de selección o en otras fases precontractuales;
- b) durante el período de prueba;
- c) posteriormente a la terminación de la relación jurídica, si la información sobre las violaciones se ha adquirido durante la misma.

La protección se extiende a los casos de denuncia realizada de forma anónima, en caso de que la persona denunciante sea posteriormente identificada.

Se consideran represalias: a) el despido, la suspensión o medidas equivalentes; b) la degradación de puesto o la falta de promoción; c) el cambio de funciones, el traslado del lugar de trabajo, la reducción del salario, la modificación del horario de trabajo; d) la suspensión de la formación o cualquier restricción de acceso a la misma; e) las notas de mérito negativas o referencias negativas; f) la adopción de medidas disciplinarias o cualquier otra sanción, incluso económica; g) la coerción, intimidación, acoso o ostracismo; h) la discriminación o, en general, el trato desfavorable; i) la no conversión de un contrato de trabajo temporal en un contrato de trabajo indefinido, cuando el trabajador tuviera una expectativa legítima de dicha conversión; l) la no renovación o la resolución anticipada de un contrato de trabajo temporal; m) los daños, incluidos los daños a la reputación de la persona, especialmente en redes sociales, o los perjuicios económicos o financieros, incluyendo la pérdida de oportunidades económicas y la pérdida de ingresos; n) la inclusión en listas inapropiadas basadas en un acuerdo sectorial o industrial formal o informal, lo que podría impedir a la persona encontrar empleo en el sector o la industria en el futuro; o) la finalización anticipada o anulación del contrato de suministro de bienes o servicios; p) la anulación de una licencia o permiso; q) la solicitud para someterse a exámenes psiquiátricos o médicos.

La carga de demostrar que tales conductas o actos están motivados por razones ajenas a la denuncia recae sobre quien los ha llevado a cabo.

En caso de sospechas de discriminación o represalias contra la persona denunciante, relacionadas con la denuncia, o de abuso del instrumento de denuncia por parte de la misma, la Empresa tomará las medidas necesarias para aplicar sanciones disciplinarias.

Las personas que hayan sufrido represalias tienen derecho a ser reincorporadas a su puesto de trabajo.

## 8 Medidas disciplinarias y otras iniciativas

---

Un sistema de *Queja* eficaz debe prever determinadas sanciones contra las personas involucradas en caso de comprobarse las violaciones o ilícitos que se les atribuyan, así como contra la persona denunciante en caso de abuso del instrumento de denuncia, contra el Comité en caso de incumplimiento de este Procedimiento, y contra todos aquellos que, de alguna manera, violen las obligaciones de confidencialidad y las prohibiciones de represalia establecidas para proteger a la persona denunciante.

Por lo tanto, en conformidad con lo establecido en el sistema disciplinario vigente, son susceptibles de sanción los siguientes comportamientos:

- falta de realización de las actividades de verificación y análisis de la denuncia;
- comisión de represalias;
- obstrucción o intento de obstrucción de la denuncia;
- violación del deber de intimad;



La Empresa no tolera ninguna consecuencia perjudicial para la persona denunciante en el ámbito disciplinario y la protege en caso de adopción de «medidas discriminatorias, directas o indirectas, que afecten las condiciones de trabajo por motivos relacionados directa o indirectamente con la denuncia».

Sin embargo, esta protección tiene un límite en los siguientes casos:

- responsabilidad penal comprobada de la persona denunciante, incluso con sentencia de primera instancia, en «casos de responsabilidad por calumnia o difamación o por la misma razón conforme al artículo 2043 del Código Civil».
- responsabilidad civil de la persona denunciante, en casos de dolo o negligencia grave, por los mismos delitos mencionados anteriormente.

Con respecto a los dos últimos comportamientos indicados, en efecto, si la persona involucrada considera que la persona denunciante ha presentado la denuncia con la única finalidad de calumniarlo o difamarlo, puede presentar una denuncia contra personas que no le sean conocidas.

En caso de que la Autoridad Judicial considere que debe proceder contra la persona denunciante, podrá solicitar a la Empresa que proporcione la identidad de la persona denunciante. En este caso, tras las medidas de la Autoridad, se procederá a la aplicación de las medidas disciplinarias que se consideren oportunas contra la persona denunciante.

No será, sin embargo, punible, ni siquiera por responsabilidad civil o administrativa, la persona denunciante que revele o difunda información sobre violaciones cubiertas por el deber de secreto o relacionadas con la protección de los derechos de autor o de los datos personales, o que revele o difunda información sobre violaciones que dañen la reputación de la persona involucrada o denunciada, cuando, en el momento de la revelación o difusión, existan motivos fundados para considerar que la revelación o difusión de dicha información era necesaria para descubrir la violación y la denuncia.

## 9 Tratamiento de datos personales

---

El proceso de denuncia objeto de este Procedimiento está estructurado para garantizar su conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y los procedimientos empresariales relacionados con la protección de datos personales.

La Empresa ha previsto la implementación de la documentación adecuada de privacidad, entre la que se incluye la preparación de la información pertinente conforme a los artículos 13 y 14 del GDPR para todas las personas interesadas involucradas o mencionadas en la denuncia.

En particular, en el momento de la denuncia, la persona denunciante recibe la información relativa a la forma en que se tratarán sus datos personales. En todo caso, dicha información también se publica en la sección del sitio web dedicada a los canales de denuncia.

La Empresa garantiza que el tratamiento de los datos personales se realice de manera lícita, conforme a la honradez y, en todo caso, de acuerdo con las reglas específicas establecidas por la normativa vigente.

Además, se especifica que la intimidad del empleado de la Empresa que realice una denuncia está protegida conforme a lo previsto por el artículo 2 *undecies* titulado "*Limitación de los derechos del interesado*" del Decreto Legislativo 10 de agosto de 2018, n. 101, que establece "*Disposiciones para la adaptación de la normativa nacional a las disposiciones del 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, así como a la libre circulación de dichos datos y que deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos)*".