POLITICA E PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

InVento Innovation Lab Impresa Sociale s.r.l.

Nota introduttiva e ambito di applicazione 1
1. Canale di accesso e presentazione del reclamo 1
2. Motivi di accettazione e requisiti di ammissibilità 2
A. Ambito dei reclami accettati 2
B. Informazioni e prove richieste per la presentazione 2
3. Fase del processo e tempistiche 2
Tabella Sintetica delle fasi di processo e Tempistiche Target: 2
4. Tutele, riservatezza e misure anti-ritorsione 3
5. Comunicazione, aggiornamento e risoluzione 3
6. Registro interno InVento Lab 4
7. Trasparenza Pubblica 4

Nota introduttiva e ambito di applicazione

La presente procedura consente a tutti gli stakeholder di sollevare in modo sicuro e riservato istanze, segnalazioni e reclami relativi a impatti etici, ambientali, sociali o di governance generati dall'attività aziendale.

La presente politica non gestisce l'ordinario servizio clienti (es. ritardi di erogazione, richieste di informazioni operative, rimborsi, etc.), bensì affronta problematiche legate ai diritti umani, all'etica del lavoro, ad impatti ambientali e sociali e al rispetto dei valori B Corp.

1. Canale di accesso e presentazione del reclamo

InVento Lab garantisce l'accessibilità della procedura attraverso il seguente canale trasparente e pubblico:

- Indirizzo e-mail dedicato: Invio di una comunicazione al seguente indirizzo, compilando l'apposito modulo disponibile qui : reclami@inventolab.com

2. Motivi di accettazione e requisiti di ammissibilità

A. Ambito dei reclami accettati

Un reclamo è ritenuto ammissibile quando riguarda:

- Violazioni del Codice Etico o dei valori aziendali di InVento Lab;
- Impatti negativi (effettivi o potenziali) sui diritti umani, salute, sicurezza o benessere di collaboratori e collaboratrici;
- Pratiche contrarie alla sostenibilità ambientale o sociale;
- Inosservanza degli impegni assunti come impresa sociale e B Corp.

B. Informazioni e prove richieste per la presentazione

Per consentire la presa in carico, lo stakeholder è invitato a fornire:

- Un riassunto chiaro e conciso dei fatti e la descrizione degli eventi collegati.
- Dati di contatto dell'autore (salvo espressa richiesta di riservatezza dell'identità).
- Eventuali elementi conoscitivi o documentali a supporto.
- La risoluzione o misura correttiva auspicata.

3. Fase del processo e tempistiche

Il flusso di gestione si articola nelle seguenti 4 fasi operative:

Tabella Sintetica delle fasi di processo e Tempistiche Target:

Fase	**Descrizione dell'Azione**	**Tempistica Target**
1. Ricezione e conferma	Invio di una conferma scritta di ricezione del reclamo.	Entro 48h lavorative
2. Valutazione ammissibilità	Verifica dei criteri di ammissibilità. Comunicazione dell'accettazione o motivata spiegazione in caso di non accettazione.	Entro 5 giorni lavorativi
3. Istruttoria e risoluzione	Analisi dei fatti e confronto diretto con le parti o coinvolgimento della Responsabile di Impatto.	Entro 20 giorni lavorativi

Fase	Descrizione dell'Azione	Tempistica Target
4. Risposta e chiusura	Comunicazione dell'esito finale e delle eventuali azioni correttive intraprese.	Entro 30 giorni totali

4. Tutele, riservatezza e misure anti-ritorsione

InVento Lab adotta un principio di Zero Tolleranza contro qualsiasi forma di ritorsione nei confronti di chi presenta un reclamo in buona fede. Per garantire un ambiente sicuro, vengono applicate le seguenti garanzie:

- **Riservatezza dell'identità:** Chi presenta il reclamo può richiedere espressamente che la propria identità rimanga riservata. Il nome sarà noto solo al responsabile del processo di gestione.
- **Consenso preventivo alla condivisione:** Nessuna informazione o dato personale verrà condiviso con terze parti o soggetti coinvolti senza il preventivo e informato consenso del segnalante.
- **Trasparenza sui soggetti coinvolti:** Fin dall'inizio del processo, il segnalante viene informato di chi gestirà la pratica.
- **Riservatezza dell'esito**: I dettagli e l'esito della conciliazione rimangono strettamente riservati, fermo restando il tracciamento interno delle misure correttive.
- **Misure disciplinari:** L'eventuale violazione della riservatezza o la messa in atto di ritorsioni (dirette o indirette) comporterà l'applicazione immediata di provvedimenti disciplinari interni.
- **Supporto e terzietà:** Nei casi di elevata vulnerabilità o complessità, InVento Lab si riserva di consultare o affidare la facilitazione ad una terza parte indipendente esterna.

5. Comunicazione, aggiornamento e risoluzione

InVento Lab assicura un dialogo trasparente e continuo durante tutto l'iter di gestione:

1. **Aggiornamenti regolari:** Qualora l'istruttoria richieda tempi superiori ai 30 giorni per la sua complessità, lo stakeholder verrà aggiornato periodicamente sullo stato di avanzamento e sulle tempistiche previste.
2. **Comunicazione dell'esito:** Al termine dell'analisi, l'azienda fornirà una risposta scritta motivata contenente:
    - L'esito delle verifiche effettuate.
    - L'approccio adottato e le azioni correttive/preventive definite per risolvere il problema.

- La formale archiviazione/chiusura del reclamo.

3. **Mancata accettazione del reclamo**: Se l'istanza non rientra nell'ambito applicativo della presente politica (es. controversia commerciale ordinaria o mancanza di elementi essenziali), InVento Lab invierà una comunicazione scritta contenente la spiegazione chiara e motivata del mancato accoglimento, indirizzando, se possibile, lo stakeholder verso il canale corretto.

6. Registro interno InVento Lab

A garanzia della tracciabilità e della continua usabilità del processo, InVento Lab mantiene un Registro Riservato dei Reclami e Feedback all'interno del quale vengono conservati (nel rispetto della privacy):

- Moduli/E-mail di reclamo ricevute.
- Ricevute di presa in carico ed e-mail di aggiornamento inviate.
- Verbali di sintesi delle decisioni e/o accordi di risoluzione.
- Eventuali motivazioni scritte di non accettazione del reclamo.

7. Trasparenza Pubblica

La presente Politica è un documento pubblico, approvato dalla Legale Rappresentante Giulia Detomati e liberamente consultabile e scaricabile dal sito web ufficiale di InVento Lab (https://www.inventolab.com).