



**PROCEDURA OPERATIVA  
RECLAMI OLIO DI PALMA**

PO PALM GRIEV

REV. 1

Pagina 1 di 4

**GESTIONE DEI RECLAMI RIGUARDANTI  
LA SOSTENIBILITÀ DELL' OLIO DI PALMA**

1	10/05/21	Aggiornamento gestione reclami	R.A.S.	DIREZIONE
0	14/02/19	Prima emissione	R.A.S.	DIREZIONE
REV	DATA	DESCRIZIONE	PREPARATO	APPROVATO



## PROCEDURA OPERATIVA RECLAMI OLIO DI PALMA

PO PALM GRIEV

REV. 0

Pagina 2 di 4

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

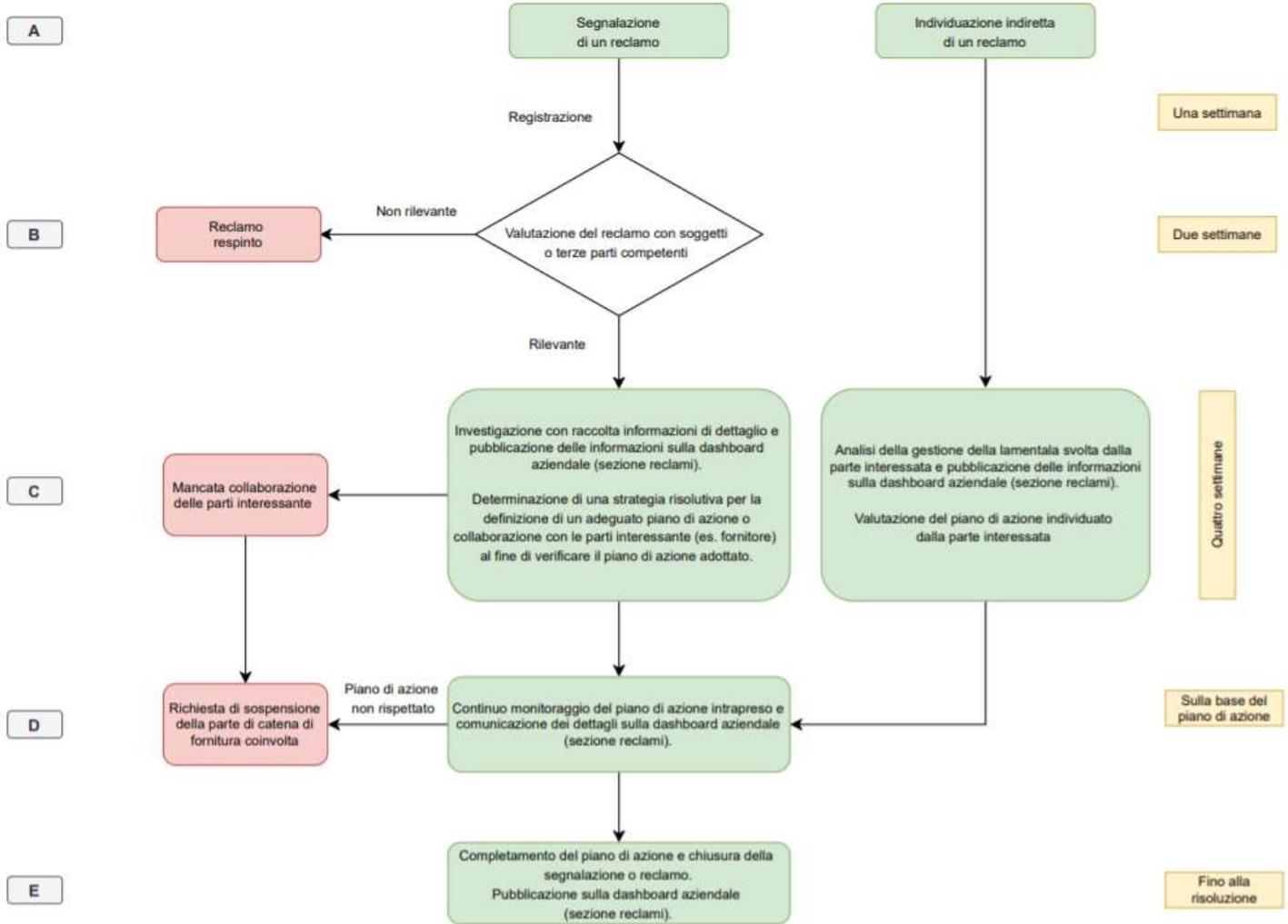
La presente procedura riporta le modalità utilizzate per le attività di gestione dei reclami a riguardo della sostenibilità dell'olio di palma e mira a raggiungere gli obiettivi di sostenibilità previsti dalla pertinente politica aziendale.

**Per reclamo si intende la comunicazione di una criticità ricevuta direttamente o indirettamente da uno degli stakeholders aziendali.** In particolare la strategia di azione prevede di coinvolgere il proprio fornitore ed eventualmente la sua filiera a monte, con l'ottica di risolvere il più velocemente possibile le criticità emerse, attraverso una logica di "engaging or suspending".

La procedura è descritta attraverso il seguente diagramma di flusso delle attività con una corrispondente descrizione delle responsabilità, delle modalità e delle tempistiche di attuazione.

1	10/05/21	Aggiornamento gestione reclami	R.A.S.	DIREZIONE
0	14/02/19	Prima emissione	R.A.S.	DIREZIONE
REV	DATA	DESCRIZIONE	PREPARATO	APPROVATO

2. DIAGRAMMA DI FLUSSO E DESCRIZIONE



1	10/05/21	Aggiornamento gestione reclami	R.A.S.	DIREZIONE
0	14/02/19	Prima emissione	R.A.S.	DIREZIONE
REV	DATA	DESCRIZIONE	PREPARATO	APPROVATO



## PROCEDURA OPERATIVA RECLAMI OLIO DI PALMA

PO PALM GRIEV

REV. o

Pagina 4 di 4

- A)** Le segnalazioni o i reclami riguardanti la filiera dell'olio di palma possono essere presentati dagli stakeholders quali fornitori, clienti ed altri portatori interessati, attraverso il sito internet aziendale, alla "Sezione Contatti" (<https://www.unigra.it/it/contatti>) selezionando tra gli argomenti di interesse "Sostenibilità olio di palma". Tutte le segnalazioni dei reclami sulla sostenibilità dell'olio di palma provenienti dagli stakeholders sono raccolte e gestite da parte dell'Ufficio Ambiente e Sostenibilità.
- Le segnalazioni o i reclami riguardanti la filiera dell'olio di palma possono essere individuati anche in maniera indiretta da parte di Unigrà s.r.l. ed in questo caso si provvederà direttamente all'analisi della gestione della lamentala svolta e alla valutazione del piano di azione individuato dalla parte interessata, saltando le fasi preliminari ed andando direttamente alla fase **C**).
- B)** Le segnalazioni di tipo dirette sono registrate e valutate preliminarmente. La valutazione può essere condotta anche con soggetti o terze parti competenti. In caso di non rilevanza il reclamo è respinto, viceversa si passa alla fase successiva che prevede l'investigazione e la raccolta di informazioni di dettaglio dalle parti interessate.
- C)** La mancata collaborazione delle parti interessate porta ad una richiesta di sospensione della parte di catena di fornitura coinvolta. Mentre, in caso di collaborazione positiva si procede con la determinazione di una strategia risolutiva per la definizione di un adeguato piano di azione. In caso di segnalazione indiretta ci si confronta con la parte interessata (es. fornitore, ecc.) al fine di valutare il piano di azione adottato da questa.
- D)** Sia in caso di segnalazione diretta che indiretta, vengono monitorati i progressi del piano di azione in modo regolare e si aggiornano di conseguenza le parti interessate. Anche in questo caso, il mancato rispetto del piano di azione porta ad una richiesta di sospensione della parte di catena di fornitura coinvolta.
- E)** Il completamento del piano di azione porta, infine, alla chiusura della segnalazione o del reclamo.

Tutte le informazioni ed i dettagli, delle varie fasi della segnalazione sono pubblicati sulla dashboard aziendale (sezione reclami: <https://www.unigra.it/it/policy-unigrà-olio-di-palma-sostenibile>)

1	10/05/21	Aggiornamento gestione reclami	R.A.S.	DIREZIONE
0	14/02/19	Prima emissione	R.A.S.	DIREZIONE
REV	DATA	DESCRIZIONE	PREPARATO	APPROVATO