Dorabruschi
FIRENZE

PROCEDURA UNIFICATA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Requisiti B Corp PSG3.1 – Meccanismo di reclamo | PSG3.2 – Tracciamento e responsabilità

Codice: PSG3.1–PSG3.2	**Versione: 1.0 (bozza da approvare)**
Data di approvazione: 11 / 11 / 2026	Stato: da approvare e pubblicare

1. Scopo e ambito di applicazione

La presente procedura disciplina la ricezione, l'ammissibilità, la valutazione, la gestione, la facilitazione della risoluzione, la registrazione e la chiusura delle segnalazioni e dei reclami presentati dagli stakeholder di Dora Bruschi 1934 S.r.l. Società Benefit.
Possono utilizzarla lavoratori e collaboratori, clienti e consumatori, fornitori e partner commerciali, soci/investitori, comunità locali e altri soggetti interessati dalle attività aziendali. Sono comprese questioni relative a prodotti, servizi, relazioni commerciali e impatti sociali, ambientali, etici e di governance. I reclami commerciali ordinari seguono i canali operativi esistenti; quando pertinenti a questa procedura sono registrati anche nel relativo Registro.

2. Canali di presentazione e criteri di ammissibilità – PSG3.1

Le segnalazioni possono essere presentate mediante il modulo nella sezione Contatti del sito www.dorabruschi.com, accessibile nelle lingue in cui il sito è disponibile, tramite e-mail aziendale o mediante comunicazione diretta alle funzioni aziendali o alla Direzione. I reclami commerciali ricevuti attraverso piattaforme di pagamento, incluso PayPal, possono essere gestiti anche attraverso i relativi sistemi.
È ammissibile una segnalazione che riguardi le attività, i prodotti, le relazioni con gli stakeholder o gli impatti della Società e contenga elementi sufficienti per una valutazione. Sono escluse comunicazioni manifestamente estranee, abusive o prive degli elementi minimi necessari. Se opportuno, vengono richiesti chiarimenti o documenti integrativi; in caso di inammissibilità, la decisione motivata è comunicata al segnalante, ove possibile.

3. Processo di gestione e tempistiche – PSG3.1

Il Customer Service registra la segnalazione e ne coordina la gestione operativa secondo le seguenti fasi: (1) ricezione e registrazione; (2) conferma di ricezione e prima verifica di ammissibilità entro 5 giorni lavorativi; (3) istruttoria e raccolta delle informazioni, di norma entro 20 giorni lavorativi; (4) individuazione e, ove opportuno, attuazione di una soluzione o di azioni correttive, con obiettivo di chiusura entro 30 giorni; (5) comunicazione dell'esito e registrazione della chiusura.
Per i casi complessi che richiedano tempi ulteriori, il segnalante viene informato sullo stato della pratica e sui motivi del prolungamento, ove sia possibile contattarlo.

4. Facilitazione della risoluzione – PSG3.1.2(c)

Durante l'istruttoria, il Customer Service, con il supporto della Direzione ove necessario, raccoglie le informazioni delle parti coinvolte e facilita un confronto costruttivo con il segnalante, nel rispetto di riservatezza e imparzialità.
La Società valuta le possibili soluzioni e, quando appropriato, propone misure di rimedio o azioni correttive, cercando di concordarne le modalità con il segnalante. Le proposte, le eventuali azioni attuate e il relativo

esito sono documentati nel Registro delle Segnalazioni e dei Reclami. Se non si raggiunge una soluzione condivisa, la Direzione valuta il caso e comunica, ove possibile, una decisione motivata e le eventuali possibilità di riesame.

5. Ruoli e responsabilità – PSG3.2

Il Customer Service è responsabile della ricezione, registrazione, aggiornamento del Registro, monitoraggio delle scadenze e comunicazioni con il segnalante; coinvolge le funzioni competenti per l'istruttoria e per le azioni operative.
La Direzione aziendale supervisiona la gestione, interviene nei casi complessi o rilevanti e approva, ove necessario, misure correttive e decisioni di chiusura. Il massimo organo di governo mantiene la responsabilità complessiva (accountability) dell'efficacia del meccanismo e riceve periodicamente informazioni sulle segnalazioni, sugli esiti e sulle criticità emerse.

6. Riservatezza, tutela e comunicazione – PSG3.1

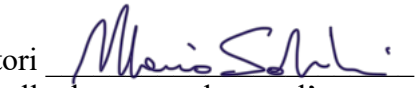
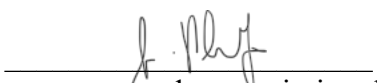
Le segnalazioni sono trattate con riservatezza e nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. Le informazioni sono condivise soltanto con i soggetti il cui coinvolgimento sia necessario alla gestione. Dora Bruschi vieta ritorsioni, penalizzazioni o trattamenti sfavorevoli nei confronti di chi segnala in buona fede.
Per ogni reclamo accettato, ove siano disponibili i recapiti, viene mantenuto un canale di comunicazione con il segnalante, con aggiornamenti sulle fasi rilevanti e comunicazione dell'esito e della chiusura, nei limiti delle informazioni condivisibili.

7. Registrazione, monitoraggio e riesame – PSG3.2

Ogni segnalazione pertinente è registrata nel Registro Segnalazioni e Reclami PSG3.2, documento operativo interno separato dalla presente procedura. Il Registro riporta almeno: identificativo, data di ricezione, categoria di stakeholder, oggetto e descrizione sintetica, valutazione di ammissibilità, responsabile assegnato, azioni e soluzioni proposte o intraprese, stato, data della risposta, esito e data di chiusura. In assenza di segnalazioni nel periodo, il Registro ne dà evidenza.
La Direzione riesamina periodicamente il Registro per verificare lo stato dei casi, le eventuali ricorrenze e le azioni di miglioramento; il massimo organo di governo riceve un riepilogo periodico. La presente procedura viene riesaminata almeno annualmente e in caso di modifiche significative al processo o alle responsabilità.

Approvazione

Approvata in data: 11 / 11 / 2026
Per l'Organo Amministrativo di Dora Bruschi 1934 S.r.l. Società Benefit

Mario Salvatori  Arcangelo D'Onofrio 
Nota di controllo documentale: con l'approvazione e la pubblicazione, questa procedura sostituisce le precedenti procedure separate PSG3.1 e PSG3.2; il Registro PSG3.2 rimane in uso come evidenza operativa.