

## Processo di gestione dei reclami

### I. Conferma di ricezione

Entro cinque giorni lavorativi, l'Ufficio Compliance di PronoKal Group confermerà la ricezione della segnalazione presentata. Se necessario, al segnalante può essere chiesto di fornire chiarimenti e/o informazioni aggiuntive.

Dopo aver presentato la segnalazione, verrà fornito un numero identificativo con il quale sarà possibile monitorare lo stato della segnalazione.

### II. Classificazione

Tutti le segnalazioni ricevute saranno esaminate e analizzate accuratamente. Se la segnalazione è supportata da prove sufficienti ed è credibile, verrà avviato un processo di indagine. Successivamente, nella maggior parte delle circostanze, il caso sarà assegnato al Compliance Officer, che sarà responsabile di condurre le indagini sui fatti.

### III. Indagine riservata

Lo scopo dell'indagine sarà quello di determinare, per quanto possibile, la veridicità dei fatti riportati, se tali fatti costituiscono una violazione delle norme interne o della legge, e l'identità della persona o delle persone responsabili.

L'intera indagine sarà riservata. Tuttavia, nel caso in cui si ritenga necessario per una corretta indagine sui fatti segnalati, verranno condivise le informazioni strettamente necessarie, coinvolgendo il minor numero di persone possibile.

### IV. Decisione e comunicazione

Una volta conclusa l'indagine interna, si deciderà se si è verificata una violazione e, in caso affermativo, verranno presi gli opportuni provvedimenti.

Infine, il segnalante sarà informato dell'esito dell'indagine svolta, a meno che non sussistano circostanze che rendano opportuno mantenere la riservatezza delle conclusioni raggiunte.