



Linee guida per la segnalazione di condotte illecite (Whistleblowing)

Group Compliance

Data: Maggio 2024

Contenuti

1. Scopo di queste linee guida	2
2. Che tipo di segnalazioni si possono fare?	2
3. Perché dovrei parlare?	3
4. Principi guida	3
5. Chi può essere un segnalatore?	4
6. Come si può dare voce alle segnalazioni ("i canali")	4
7. Chi è normalmente coinvolto nella gestione di una segnalazione ("Case Manager")?	5
8. È possibile inviare una segnalazione in forma anonima?	5
9. Come viene gestito un caso?	6
10. La mia identità sarà mantenuta riservata?	6
11. Sono protetto contro le ritorsioni quando parlo ("Whistleblower Protection")?	6
12. Quali sono i miei doveri quando parlo?	7
13. Protezione dei dati	7

1. Scopo di queste linee guida

Ricevere informazioni dai membri del team Avolta e da terzi (clienti, fornitori, ecc.) in merito a possibili maltrattamenti, pratiche scorrette o illeciti è essenziale per proteggere i valori di Avolta, colmare le lacune, migliorare i processi ed evitare violazioni di leggi e regolamenti. Il fondamento del nostro approccio al whistleblowing è agire in buona fede per risolvere ogni situazione.

Queste linee guida:

- **Supportano i** membri del team e le terze parti su come effettuare una segnalazione relativa ad Avolta.
- Contribuiscono a garantire che le segnalazioni siano gestite in modo **equo e non discriminatorio** (vedi Principi al n. 4).
- Contribuiscono a garantire che le segnalazioni siano gestite **in conformità con le leggi in materia** (ad esempio, le leggi emanate sulla base della direttiva UE sugli informatori e tutte le altre leggi applicabili).

2. Che tipo di segnalazioni si possono fare?

Qualsiasi evento individuale o pratica generalizzata che sia dannosa per Avolta o per i membri del suo team e che possa causare lamentele personali, perdite finanziarie o danni alla reputazione, inclusi, ma non solo, i seguenti:

- Violazioni del Codice di Condotta Avolta (tra cui concorrenza sleale, corruzione, frode, conflitto di interessi, violazione della riservatezza, ecc.)

- Violazione delle leggi o dei regolamenti applicabili in materia di sicurezza personale e salute sul lavoro
- Comportamento inappropriato sul posto di lavoro
- Discriminazione, molestie (sessuali) e/o bullismo di qualsiasi tipo
- Ritorsione
- Violazione di leggi o regolamenti applicabili in materia di sicurezza e qualità degli alimenti.
- Violazione dei valori ambientali - sociali - di governance (ESG) di Avolta
- Violazioni dei diritti umani, traffico di esseri umani, lavoro forzato, lavoro minorile
- Violazione delle leggi o dei regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati.
- Altre questioni che possano costituire una violazione delle leggi o dei regolamenti applicabili.

3. Perché dovrei parlare?

Parlare in buona fede è apprezzato perché comporta diversi vantaggi:

- Assicura il rispetto del **Codice di Condotta Avolta** nella vita aziendale quotidiana.
- **Una segnalazione tempestiva** può evitare che un'intenzione o una pratica si traduca in una violazione del Codice di condotta e/o delle leggi applicabili.
- **Evita l'interruzione dell'attività** che spesso deriva da gravi violazioni.
- Aiuta Avolta ad essere un **partner commerciale affidabile** per tutti gli stakeholder.
- Riduce/elimina l'**esposizione al rischio**.
- Consente **correzioni e azioni correttive** in presenza di violazioni o illeciti.

4. Principi

La gestione delle segnalazioni è spesso complessa e richiede un elevato livello di sensibilità da parte di tutte le persone coinvolte. Si applicano i seguenti principi:

- **Presunzione di innocenza:** i presunti colpevoli sono considerati innocenti fino a prova contraria.
- **Inclusione, niente molestie/bullismo:** i canali di segnalazione non possono essere utilizzati con l'intento di denigrare o malignare le persone facendo consapevolmente false accuse. Ciò può essere considerato di per sé una molestia o un mobbing e comportare provvedimenti disciplinari.
- **Nessuna ritorsione nei confronti dei segnalanti:** Avolta ha una politica di denuncia priva di ritorsioni. I segnalanti non devono subire alcun trattamento pregiudizievole a causa della segnalazione in buona fede. (Si veda il punto 11).
- **Riservatezza:** I segnalanti possono riferire in forma anonima o chiedere che la loro identità non venga rivelata ad altre persone coinvolte nell'indagine. La riservatezza deve essere garantita da tutte le persone coinvolte nel processo di segnalazione. (si veda il punto 10).
- **Trasparenza:** le persone accusate di illeciti devono essere informate dell'indagine e delle accuse mosse contro di loro. Avranno la possibilità di esprimere il loro punto di vista sulla questione ("Diritto di essere ascoltati"). Tuttavia, il nome della persona che ha fatto la segnalazione non sarà condiviso se la persona segnalante ha chiesto la riservatezza.
- **Cooperazione:** le varie funzioni devono collaborare tra loro, chiarendo le questioni nel migliore interesse di Avolta e dei suoi membri del team per prevenire i danni, minimizzare le esposizioni al rischio e migliorare le misure di controllo.

5. Chi può essere un segnalatore?

Avolta incoraggia tutti a contribuire a evitare danni ad altri o ad Avolta e a ridurre/eliminare le esposizioni al rischio. Le "Persone segnalanti" includono:

- Membri del team, a tutti i livelli dell'organizzazione di Avolta e con tutti i tipi di contratto (a tempo pieno, part-time, tramite agenzia, ecc.), compresi gli ex membri del team.
- Partner commerciali, quali agenti, consulenti, fornitori, subappaltatori, partner di joint venture, ecc.
- Clienti, concorrenti o altri soggetti del mercato.

6. Come si può dare voce alle segnalazioni ("i canali")

I segnalanti hanno diverse opzioni per dare voce alle loro segnalazioni, sia a livello locale che a livello di gruppo:

Il canale consigliato per la segnalazione è **OpenLine** di Avolta: avolta.ethicspoint.com o i numeri verdi della hotline:

Paese	Numero della linea diretta
Argentina	0800-345-2606
Australia	1800 517 424
Belgio	0-800-100-10 Codice di accesso 8558284052
Brasile	0800 762 0090
Cina	4001200436
Danimarca	80 83 00 74
Finlandia	0800 413609
Francia	0800 90 29 52
Germania	0800 181 9691
Grecia	8006000615
India	000 800 0502 035
Indonesia	007-803-321-2337
Irlanda	1800 903 376
Italia (include San Marino, Città del Vaticano)	800819540
Malesia	1-800-81-2893
Maldiva	5035307000
Messico	8008801738
Paesi Bassi	8000200162
Nuova Zelanda	0800 527 513
Nord America - F&B	1-888-773-2511
Nord America - Retail	+1 (877) 866-7852
Norvegia	800 62 328
Slovenia	080 083162
Spagna	900751410
Svezia	020-88 85 76
Svizzera	0-800-890011 Codice di accesso 8558284052
Turchia	0811-288-0001

	Codice di accesso 8558284052
Emirati Arabi Uniti	800 035704527
Regno Unito	0800 088 5394

I segnalanti possono anche utilizzare uno dei canali aggiuntivi elencati di seguito:

- **Locale (uno qualsiasi dei seguenti):**
 - Compliance Ambassador locale
 - Local Legal & Compliance Department, se presente
 - Membro del Dipartimento Risorse Umane locale, se presente
- **A livello di gruppo (uno qualsiasi dei seguenti):**
 - Compliance@avolta.net
 - Regional Compliance Officer
 - Regional HR Manager

7. Chi è normalmente coinvolto nella gestione di una segnalazione ("Case Manager")?

Le segnalazioni effettuate tramite la **OpenLine** di Avolta o i **numeri della Hotline** vengono assegnate ai seguenti **Case Manager**:

- Per impostazione predefinita, il caso è assegnato a livello globale al **Global Compliance Team***.
- **nell'UE**: i Segnalanti possono scegliere se la loro segnalazione viene gestita a "livello locale" o a "livello globale" se coinvolge un'entità europea di Avolta con più di 250 membri del team. Se si sceglie il "livello locale", la segnalazione viene assegnata al Local Compliance Ambassador competente.
- Il Case Manager può coinvolgere **altre persone/funzioni rilevanti** a seconda del contenuto del caso.

* Le eccezioni si applicano al Nord America e al Canada.

8. È possibile inviare una segnalazione in forma anonima?

Quando utilizzano **OpenLine** o i **numeri verdi**, le persone segnalanti possono scegliere se rivelare la propria identità o se segnalare in forma anonima, a meno che non sia vietato dalla legge.

- Anche se scelgono di rimanere anonimi, possono comunicare con i Case Manager.
- Di seguito viene illustrata la procedura di segnalazione anonima:
 - quando inviano una segnalazione tramite OpenLine o chiamano la hotline, ai Segnalanti viene chiesto di scegliere una password e viene fornita una chiave di segnalazione.
 - i segnalanti possono utilizzare la password e il report key per tenersi in contatto e ottenere un feedback sulla loro segnalazione, accedendo al sito web di OpenLine o chiamando i numeri della hotline.

9. Come viene gestito un caso?

Le persone coinvolte nella gestione delle segnalazioni ricevono una formazione specifica. Il processo comprende normalmente le seguenti fasi:

- **Conferma di ricezione** all'autore della segnalazione il prima possibile, **al più tardi entro 7 giorni lavorativi**.
- Identificazione delle persone da coinvolgere / triage.
- Valutazione del fatto che la segnalazione sia stata fatta in buona fede.
- Avvio di misure immediate, se necessario.
- In casi gravi: notifica alla direzione aziendale.
- Indagine sul caso, se necessario.
- Le persone accusate di illeciti hanno la possibilità di fornire un feedback ("Diritto di essere ascoltati").
- Rapporto finale con una conclusione che include le azioni correttive identificate.
- **Rispondere al Soggetto segnalante il prima possibile**, al massimo entro 3 mesi dalla ricezione del caso. Se la valutazione richiede più di un mese, il segnalante riceverà una risposta provvisoria.

10. La mia identità sarà mantenuta riservata?

I canali di denuncia di Avolta garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante nella misura massima consentita dalla legge. È impedito l'accesso alla segnalazione e alla relativa indagine da parte di persone non autorizzate. Inoltre, i segnalanti **non saranno mai costretti** o invitati a rivelare la propria identità e potranno sempre **rifiutarsi di rispondere a domande** che ritengono possano rivelare la loro identità.

11. Sono protetto contro le ritorsioni quando parlo ("Whistleblower Protection")?

La segnalazione è incoraggiata e chiunque denunci una potenziale cattiva condotta è protetto da ritorsioni. I segnalanti non devono subire alcun trattamento pregiudizievole a seguito di una segnalazione in buona fede. Il trattamento pregiudizievole comprende il licenziamento, le azioni disciplinari, le minacce o altri trattamenti sfavorevoli, tra cui le molestie sul lavoro o il mobbing sul posto di lavoro.

Si applicano i seguenti principi:

- **Le ritorsioni** nei confronti di persone che si esprimono in buona fede sono **soggette ad azioni disciplinari**.
- Anche le persone **che sostengono** i colleghi che hanno fatto una segnalazione in buona fede sono protette dalle ritorsioni.
- La protezione **non si applica solo se la segnalazione viene fatta attraverso un canale specifico**, ma anche se viene menzionata in una riunione, ecc.
- La protezione degli informatori non deve essere utilizzata in modo improprio. Ad esempio, non vi sarà alcuna protezione per gli informatori nel caso in cui una segnalazione venga fatta in buona fede per cercare di evitare un licenziamento o un'azione disciplinare per illeciti commessi dal segnalante.

12. Quali sono i miei doveri quando parlo?

- **Agire in buona fede.** In altre parole, non condividete consapevolmente informazioni false attraverso i canali di whistleblowing come mezzo per danneggiare la reputazione di qualcuno o utilizzate i canali per risolvere una controversia personale.
- Un caso deve essere riportato **in modo veritiero e completo, senza omettere fatti rilevanti, secondo le migliori conoscenze disponibili.**
- **Rispettare la riservatezza dell'indagine e non danneggiare la reputazione di qualcuno** che potrebbe essere scagionato dall'indagine quando tutti i fatti saranno noti.

Parlate il **prima possibile**, in modo da evitare un potenziale comportamento scorretto o l'aggravarsi della situazione, e non iniziate a indagare da soli.

13. Protezione dei dati

La gestione dei rapporti comporta spesso il trattamento di dati personali relativi a più soggetti. Avolta garantisce che tutti i trattamenti dei dati sono conformi alla Politica sulla privacy di Avolta e alle leggi vigenti.

In caso di domande su queste linee guida, si prega di contattare l'Ufficio Legale e Conformità all'indirizzo compliance@avolta.net. Grazie per il vostro sostegno.