



Linee guida per la segnalazione di condotte illecite (Whistleblowing)

Group Compliance

Data: Ottobre 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 fare una segnalazione?.....	4
6. Come si può dare voce alle segnalazioni	4
7. Chi è normalmente coinvolto nella gestione di una segnalazione ?.....	5
8. È possibile inviare una segnalazione in forma anonima?	6
9. Come viene gestito un caso?.....	6
10. La mia identità sarà mantenuta riservata?	6
11. Sono protetto contro le ritorsioni quando parlo?	7
12. Quali sono i miei doveri quando parlo?.....	7
13. Protezione dei dati.....	7

1. Scopo di queste linee guida (“Linee Guida”)

Ricevere informazioni dai membri del team Avolta e da terzi (inclusi clienti e fornitori) 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.

Le 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 alla Sezione 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 e 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 la Sezione 11).
- **Riservatezza:** I segnalanti possono riferire in forma anonima o chiedere che la loro identità non venga rivelata ad altre persone coinvolte nell'indagine. Avolta compirà ogni ragionevole sforzo per mantenere riservate ogni comunicazioni nella misura massima consentita dalla legge e, per quanto possibile, compatibilmente con la necessità di condurre un'adeguata indagine (si veda la Sezione 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 (inclusi il tempo pieno, part-time e tramite agenzia), compresi gli ex membri del team.
- Partner, 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:

Il canale consigliato per la segnalazione è **OpenLine** di Avolta: www.avolta-compliance.com o i numeri verdi di Avolta disponibili per ogni paese :

Paese	Numero della linea diretta
Argentina	0800 345 2606
Australia	1800 517 424
Belgio	0800 100 10 Codice di accesso: 855 828 4052
Brasile	0800 762 0090
Canada	888 733 2511
Cina	400 1200 436
Danimarca	808 300 74
Finlandia	0800 413 609
Francia	0800 902 952
Germania	0800 181 9691
Grecia	800 600 0615
India	800 050 2035
Indonesia	007 803 321 2337
Irlanda	1800 903 376
Italia (inclusi San Marino e Città del Vaticano)	800 819 540
Malesia	1800 812 893
Maldive	503 530 7000

Messico	800 880 1738
Paesi Bassi	800 020 0162
Nuova Zelanda	0800 527 513
Norvegia	800 623 28
Slovenia	080 083 162
Spagna	900 751 410
Svezia	020 888 576
Svizzera	0800 8900 11 Codice di accesso: 855 828 4052
Turchia	0800 492 408 801 42
Emirati Arabi Uniti	800 035 704 527
Stati Uniti d'America	888 733 2511
Regno Unito	0800 088 5394

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

- **Locale:**
 - Compliance Ambassador locale
 - Local Legal & Compliance Department, se presente
 - Membro del Dipartimento Risorse Umane locale, se presente
- **A livello di gruppo:**
 - Compliance@avolta.net
 - Regional Compliance Officer
 - Regional Human Resource Manager

7. Chi è normalmente coinvolto nella gestione di una segnalazione?

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 al **Dipartimento di Compliance** *.
- **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 a USA 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 tre 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?

Le persone incaricate di condurre le indagini faranno del loro meglio per mantenere riservata l'identità del segnalante, nella misura massima consentita dalla legge.

Qualsiasi forma di indagine non può essere discussa con personale che non abbia un motivo legittimo e urgente per ottenere informazioni sull'indagine. Le persone che conducono l'indagine devono prestare la massima attenzione e fare del loro meglio per evitare di rivelare l'identità di chi presenta una segnalazione in buona fede, se non ad altre persone che partecipano all'indagine. Tuttavia, possono verificarsi circostanze in cui una questione che comporta una violazione della legge deve essere segnalata alle autorità governative e, in tal caso, potrebbe essere necessario identificare i testimoni alle autorità governative.

Avolta incoraggia tutti gli individui a identificarsi quando presentano una segnalazione o comunicano una preoccupazione. Le segnalazioni anonime possono presentare alcune difficoltà nell'ambito delle indagini e degli interventi a rimedio di Avolta. Tuttavia, i Segnalanti non sono tenuti a identificarsi e possono presentare un reclamo in forma anonima. I segnalanti non saranno mai costretti a rivelare la propria 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**.
- 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 o altri forum.
- 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 mala 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 o il Dipartimento di Compliance all'indirizzo compliance@avolta.net. Grazie per il vostro sostegno.