

# Segnalazione di problemi di compliance e modalità di gestione delle segnalazioni

Guida di Speak up

1. Perché è importante segnalare le potenziali violazioni della compliance?
2. Cos'è una violazione della compliance?
3. Come faccio a segnalare problemi di compliance?
4. Come viene gestito il mio messaggio? Chi ne sarà a conoscenza?
5. Cosa succede dopo l'invio della segnalazione?
6. Quali sono i miei diritti di whistleblower?
7. Quali diritti ho se sono io a essere la persona coinvolta?
8. Cosa accade in caso di segnalazione errata o intenzionalmente falsa?
9. Informazioni di contatto

## 1. Perché è importante segnalare le potenziali violazioni della compliance?



Da Bertelsmann la libertà d'impresa è estremamente importante e abbiamo fiducia che i nostri dipendenti utilizzino questa libertà con grande responsabilità. Apprezziamo in particolare che si affronti apertamente qualsiasi potenziale problema. È responsabilità di ogni manager l'apertura al dialogo su tematiche riguardanti le procedure aziendali, l'ambiente di lavoro, la propria condotta e quella degli altri dipendenti.

Il Consiglio di Amministrazione di Bertelsmann



Potersi esprimere liberamente aiuta a prevenire i comportamenti scorretti e, ove necessario, a individuarli e correggerli. Attribuiamo perciò grande importanza al mantenimento di un clima di lavoro aperto e che consenta ai dipendenti di rivolgersi ai superiori o alla dirigenza per evidenziare possibili criticità o esprimere dubbi senza timori. Ai manager è affidata la responsabilità di incentivare un dialogo aperto, di appoggiare i propri dipendenti e di affrontare in modo equo e imparziale le loro preoccupazioni.

Codice di condotta (Code of Conduct) di Bertelsmann

## 2. Cos'è una violazione della compliance?

Bertelsmann invita dipendenti e terze parti a segnalare dubbi in merito a potenziali violazioni della compliance ("problemi di compliance"). Per violazioni della compliance si intendono atti o omissioni intenzionali o per negligenza che costituiscono violazioni di leggi, disposizioni governative o politiche aziendali interne (ad esempio il Codice di condotta, le linee guida del Consiglio di Amministrazione).

Tra le violazioni vi sono tra l'altro:

- // attività fraudolente (ad esempio corruzione, frode, malversazione, furto, appropriazione indebita)
- // violazioni delle leggi sull'antitrust o sul commercio estero
- // violazioni di diritti umani, molestie sessuali o violazioni delle leggi contro le discriminazioni
- // violazioni delle norme in materia ambientale
- // violazioni degli obblighi di riservatezza
- // violazioni che causano danni economici a una società del Gruppo
- // violazioni che danneggiano la reputazione di una società del Gruppo (ad esempio attraverso una copertura mediatica negativa a livello regionale o su scala più ampia)
- // attività che comportano la perdita di contratti in essere o l'esclusione da contratti futuri di una società del Gruppo (interdizione, inserimento in elenchi di fornitori vietati, liste nere ecc.)
- // comportamenti che hanno come conseguenza un'azione da parte dell'ente normativo o giuridico preposto (ad esempio un'autorità di controllo, un ufficio del pubblico ministero)
- // indicazioni di violazioni degli obblighi da parte di membri del Consiglio di Amministrazione o dirigenti (in particolare la violazione degli obblighi di supervisione)
- // violazioni che impongono un adeguamento contabile di libri e registri
- // controlli interni non efficaci con conseguenti violazioni di leggi o linee guida interne

### **Obbligo di riferire significative violazioni**

Manager e dipendenti il cui ruolo o posizione comportino la particolare responsabilità di garantire sempre la compliance sono tenuti a riferire tempestivamente ogni evidenza specifica o sospetto di una significativa violazione della compliance al dipartimento preposto del Bertelsmann Corporate Center, nello specifico al dipartimento Integrity & Compliance.

## 3. Come faccio a segnalare problemi di compliance?

### **Scelta delle risorse**

Valutate la possibilità di segnalare i problemi di compliance ai referenti della società locale, come il dipartimento Risorse Umane o il Compliance Officer locale. I dipendenti possono trovare le informazioni di contatto del Compliance Officer locale nell'intranet globale di Bertelsmann e nell'intranet locale, ove disponibile.

Qualora preferiate evitare di esporre dubbi e riserve a un referente locale o le richieste presentate a livello locale si siano rivelate vane, potete utilizzare i seguenti canali di segnalazione che Bertelsmann mette a disposizione di dipendenti e terze parti. Tutti i problemi segnalati tramite uno di questi canali vengono gestiti in base ai principi descritti nella presente guida.

### **Dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann**

Potete contattare il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann tramite telefono o e-mail:

Integrity & Compliance

Germania: telefono +49 (0) 5241-80-76000

Stati Uniti: telefono +1 212-782-1057

integrity@bertelsmann.com

### Sistema Speak up

Il sistema Speak up di Bertelsmann è disponibile in diverse lingue e accessibile tramite telefono o Internet. Quest'ultimo rende possibile un dialogo riservato, sicuro e sottoposto a uno speciale criptaggio con il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann. Il sistema è accessibile all'indirizzo [www.reportconcerns.com](http://www.reportconcerns.com)

### Ombudsman (difensore civico)

È possibile rivolgersi a un ombudsman esterno designato da Bertelsmann. L'ombudsman gestisce tutti i contatti con le persone in cerca di assistenza in via strettamente confidenziale e rivela i contenuti delle comunicazioni o l'identità del richiedente al dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann, salvo espressa autorizzazione da parte della persona che effettua la segnalazione.

### Ombudsman per Europa, Africa, Asia e Australia (con sede in Germania)

Telefono +49 (0) 32-211 11 23 39 | Numero verde (esclusivamente dalla Germania): 0800-664-7879  
[ombuds@discussconcerns.com](mailto:ombuds@discussconcerns.com)

### Ombudsman per Nord e Sud America (con sede negli Stati Uniti)

Telefono +1 646-981-0753 | Numero verde (esclusivamente dagli Stati Uniti): 877-278-0303  
[ombuds2@discussconcerns.com](mailto:ombuds2@discussconcerns.com)

Su richiesta, è anche possibile avere **una conversazione di persona** con una figura professionale addetta alla compliance del dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann o della propria società del Gruppo<sup>1)</sup>.

Nel caso in cui una persona non abbia comunque intenzione di segnalare i problemi di compliance a uno dei referenti di Bertelsmann, può scegliere di rivolgersi agli **enti esterni competenti preposti alle segnalazioni**. I canali di segnalazione esterni sono sempre più numerosi, soprattutto per gli Stati membri dell'Unione europea. [Qui](#) è possibile trovare un elenco dei canali di segnalazione esterni disponibili, in costante aggiornamento.

### Informazioni minime necessarie

Per consentire un'analisi efficace e realizzabile delle segnalazioni di problemi di compliance, chiediamo di fornire le seguenti informazioni:

- // Indicate la società del Gruppo Bertelsmann e la sede a cui fate riferimento.
- // Descrivete il problema nel modo più dettagliato possibile e fornite informazioni specifiche sui fatti (chi, cosa, quando, come, con che frequenza, il fatto è avvenuto una sola volta o più volte). Spesso affermazioni generiche senza dichiarazioni di fatto specifiche non sono sufficienti per avviare un'indagine.
- // Indicate se il fatto è già stato segnalato a un referente locale e quali sono stati gli esiti.
- // Siate pronti e disponibili a rispondere a domande che possono rivelarsi necessarie durante l'analisi: se utilizzate il sistema Speak up, verificate la presenza di domande e aggiornamenti. Se contattate il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann o l'ombudsman, fornite le vostre informazioni di contatto.

## 4. Come viene gestito il mio messaggio? Chi ne sarà a conoscenza?

### Integrity & Compliance di Bertelsmann

Il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann ha l'incarico di gestire i canali di segnalazione di Bertelsmann, occuparsi dei messaggi inviati e coordinare le indagini o altre misure di follow-up. Solo le figure professionali incaricate della compliance del dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann hanno accesso alle segnalazioni inviate. Si garantisce che le figure professionali incaricate della compliance che gestiscono le segnalazioni sono indipendenti, dispongono delle competenze necessarie e non hanno conflitti di interessi con altri ruoli che ricoprono all'interno dell'organizzazione.

<sup>1)</sup> Saranno rispettate le tempistiche specifiche per la pianificazione delle conversazioni di persona previste da alcune giurisdizioni europee.

### **Riservatezza e principio dell'effettiva necessità**

Qualsiasi informazione, in particolare le informazioni di identificazione personale, viene condivisa solo in caso di rigorosa necessità di conoscenza, in conformità con i requisiti vigenti in materia di protezione dei dati e consenso e nella misura necessaria per consentire un'adeguata analisi iniziale e, ove applicabile, un'indagine e l'adozione di misure di follow-up.

Chiunque all'interno di Bertelsmann possa venire a conoscenza di informazioni riguardanti un'accusa in materia di compliance a causa del suo ruolo nell'analisi, nell'indagine o nella risposta a un'accusa deve rispettare un rigoroso obbligo di riservatezza, anche nei confronti degli altri dipendenti di Bertelsmann.

### **Dati sul whistleblower**

L'identità e i dati personali di un whistleblower vengono trattati in modo riservato durante l'intero processo. Queste informazioni saranno condivise con persone che non fanno parte del personale con l'incarico di ricevere o indagare sulle segnalazioni solamente nei seguenti casi:

- // previo consenso scritto ed esclusivamente se necessario per un'analisi adeguata, per l'indagine o per misure di follow-up; oppure
- // se è necessaria una condivisione con enti esterni (ad esempio nel caso di procedimenti sanzionatori, decisioni giudiziarie, segnalazioni alla Financial Services Authority o condivisione con l'autorità penale in caso di procedimenti penali). In questi casi il whistleblower sarà avvisato per iscritto, a condizione che ciò non influenzi il corso delle indagini o i procedimenti in questione; oppure
- // in caso di segnalazione di informazioni scorrette intenzionalmente o per colpa grave.

### **Dati delle persone menzionate nella segnalazione**

Anche l'identità e i dati personali delle persone menzionate in una segnalazione saranno trattati con la massima riservatezza e attenzione. Tali informazioni saranno condivise esclusivamente

- // con il consenso della persona interessata; oppure
- // se è indispensabile la condivisione di tali informazioni con persone specifiche che ne hanno effettiva necessità per l'analisi interna, l'indagine e le misure di follow-up; oppure
- // in caso di procedimenti penali o sanzionatori o sentenze giudiziarie.

## **5. Cosa succede dopo l'invio della segnalazione?**

### **Feedback**

- // Riceverete conferma di ricezione del messaggio entro sette giorni, oralmente, tramite e-mail o attraverso il sistema Speak up di Bertelsmann, in base al canale di comunicazione scelto.
- // Dovrete essere disponibili a rispondere a domande di approfondimento.
- // In genere, riceverete un feedback sull'esito della comunicazione al massimo entro tre mesi dalla conferma di ricezione. Nel caso di indagini complesse potrebbero essere necessari fino a sei mesi per ricevere una risposta definitiva.
- // Le informazioni saranno condivise con voi solo nella misura in cui non influiscono su inchieste o indagini interne e non pregiudicano i diritti delle persone oggetto di una segnalazione o menzionate nella segnalazione stessa. Non possiamo ad esempio condividere gli eventuali provvedimenti disciplinari adottati.
- // Riceverete inoltre un feedback nel caso in cui, per validi motivi, non fosse possibile approfondire la segnalazione o non siano stati adottati provvedimenti adeguati.

### **Utilizzo del sistema Speak up**

Quando inviate un messaggio tramite il sistema Speak up di Bertelsmann, ricevete un numero di caso univoco e dovete impostare una password.

- // Annotate il numero di caso e la password e conservate al sicuro queste informazioni, che rappresentano la vostra chiave di accesso personale alla segnalazione.

- // Vi verrà chiesto di inserire questo numero e la password ogni volta che accedete al sistema.
- // Potete scegliere di ricevere una notifica a ogni risposta alla segnalazione.
- // Potete accedere nuovamente al sistema Speak up in qualsiasi momento per verificare la presenza di feedback, rispondere a domande e comunicare con le figure professionali incaricate della compliance che si occupano della segnalazione.

### **Valutazione iniziale**

- // Saranno le figure professionali incaricate della compliance del dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann a stabilire se il messaggio contiene le informazioni minime utili per proseguire nell'analisi.
- // Se la segnalazione iniziale non contiene una quantità sufficiente di informazioni, una figura professionale incaricata della compliance vi contatterà, se possibile, per avere ulteriori informazioni.
- // Il problema di compliance sarà chiuso per mancanza di prove se non sono disponibili informazioni utili, non c'è la possibilità di avere ulteriori informazioni da parte del whistleblower o il whistleblower non risponde tempestivamente alla richiesta di ulteriori informazioni da parte della figura professionale incaricata della compliance.

### **Analisi/indagine**

- // Sono le figure professionali incaricate della compliance del dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann a stabilire chi svolgerà ulteriori indagini (il "team addetto alle indagini").
- // Il team addetto alle indagini che si occupa del caso specifico (ad esempio personale incaricato del dipartimento Risorse Umane o Audit a livello societario o locale) è responsabile della verifica dei contenuti delle accuse in materia di compliance.

### **Provvedimenti in risposta a una violazione della compliance**

- // Se viene accertata una violazione della compliance, sarà valutata la possibilità di adottare opportuni provvedimenti in merito, comprese potenziali azioni disciplinari nei confronti delle parti responsabili.
- // I risultati di un esame obiettivo di tutti i fatti rilevanti sono il fattore decisivo che determina qual è l'azione disciplinare adeguata.
- // È la società del Gruppo interessata, in collaborazione con il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann, a essere responsabile dell'adozione di provvedimenti in risposta a una violazione comprovata della compliance e della conformità di tali provvedimenti con le disposizioni delle leggi vigenti.

### **Documentazione**

- // Il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann documenta i risultati dell'analisi iniziale e, ove applicabile, i risultati di un'indagine e le misure di risposta, in un sistema centralizzato sicuro per la gestione dei casi, tenendo conto dei requisiti legati alla privacy dei dati.
- // La documentazione viene conservata per il periodo di conservazione legale e previsto dai regolamenti vigenti in materia di protezione dei dati.

Le responsabilità e i processi sopra descritti sono stati definiti nelle linee guida del Consiglio di Amministrazione C6.6 Handling of suspected Compliance Violations e C6.7 Process for compliance violations, a disposizione del personale di Bertelsmann nell'intranet di Bertelsmann.

## **6. Quali sono i miei diritti di whistleblower?**

### **Protezione del whistleblower**

- // Come indicato nel Codice di condotta di Bertelsmann, non va tollerato alcun atto di intimidazione o ritorsione ai danni di chiunque, in buona fede, segnali dei casi di condotta scorretta, sia questa sospetta o effettiva. Segnalare "in buona fede" un caso di condotta scorretta significa che chi nutre un dubbio è convinto che questo corrisponda al vero, a prescindere dall'esito dei successivi accertamenti.

- // Fra gli esempi di ritorsioni rientrano provvedimenti disciplinari, demansionamento o rifiuto di promozioni e altre modifiche sostanziali delle condizioni di lavoro, se tali provvedimenti vengono adottati a seguito di o in risposta alla segnalazione di un dubbio da parte di un dipendente.
- // Ove opportuno, è necessario che la persona oggetto del provvedimento disciplinare e chiunque sia in grado di intraprendere azioni ostili nei confronti del whistleblower siano a conoscenza del fatto che le ritorsioni nei confronti dei whistleblower sono severamente vietate.
- // Se ritenete di aver subito intimidazioni o ritorsioni dopo aver segnalato dubbi su una potenziale violazione della compliance o siete testimoni di intimidazioni o ritorsioni contro una persona che ha segnalato problemi di compliance, contattate il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann.
- // Tutte le sospette ritorsioni saranno oggetto di analisi e indagine in base alle procedure sopra descritte. Le ritorsioni costituiscono una violazione della compliance.

## 7. Quali diritti ho se sono io a essere la persona coinvolta?

### **Diritti procedurali delle persone sospettate**

- // Si applica il principio della presunzione di innocenza.
- // La persona sospettata di condotta scorretta deve essere informata delle accuse mosse nei suoi confronti e avere la possibilità di rilasciare una dichiarazione personale il prima possibile, purché ciò non comprometta le indagini o pregiudichi i diritti di chi ha effettuato la segnalazione.

### **Principi relativi ai provvedimenti disciplinari**

- // I provvedimenti disciplinari devono essere adottati in assenza di conflitti di interessi (causati ad esempio da legami di parentela, amicizia ecc.).
- // L'azienda garantisce la verificabilità e la chiarezza delle decisioni disciplinari tramite una procedura con un adeguato livello di trasparenza e documentazione.
- // Nel determinare l'azione disciplinare adeguata, è necessario prendere in considerazione le circostanze particolari del caso, la gravità della violazione, le sue conseguenze e il diritto del lavoro vigente.
- // La decisione deve inoltre tenere conto delle circostanze attenuanti e/o aggravanti.

## 8. Cosa accade in caso di segnalazione errata o intenzionalmente falsa?

### **Segnalazione errata**

- // I dipendenti che, in buona fede, segnalano dei casi di condotta scorretta, sia questa sospetta o effettiva, saranno protetti dagli atti di ritorsione, anche se le indagini dimostrano che l'accusa non è fondata.
- // Segnalare "in buona fede" un caso di condotta scorretta significa che chi nutre un dubbio è convinto che questo corrisponda al vero, a prescindere dall'esito dei successivi accertamenti.

### **Segnalazione intenzionalmente falsa**

Segnalare un caso di condotta scorretta, consapevoli di riferire il falso e con l'intento di accusare intenzionalmente e falsamente un'altra persona, costituisce una violazione della compliance e comporterà l'adozione degli opportuni provvedimenti.

## 9. Contatti

In caso di domande sulle segnalazioni e sulla relativa modalità di gestione è possibile contattare il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann tramite e-mail all'indirizzo [integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com) o telefono al numero +49 (0) 52 41-80-76000 (Germania) o +1 (212) 782-1051 (Stati Uniti)

Se ritenete che una segnalazione o un'accusa in materia di compliance non sia stata analizzata o gestita correttamente, contattate il dipartimento Integrity & Compliance di Bertelsmann tramite e-mail all'indirizzo [integrity@bertelsmann.com](mailto:integrity@bertelsmann.com) o sul sito web [www.reportconcerns.com](http://www.reportconcerns.com)