



Schindler

Linee guida “Speak Up” di Schindler - Strumento per la segnalazione di comportamenti illeciti

Ascoltare i dipendenti e le terze parti di Schindler (ad es. i fornitori, ecc.) che segnalano potenziali o accertate situazioni di criticità, violazioni, negligenze o atti illeciti è essenziale per proteggere i nostri valori, sanare eventuali mancanze, migliorare i processi ed evitare violazioni normative. Il tool “Speak Up”, strumento per la segnalazione di comportamenti illeciti, è stato istituito con la finalità di essere utilizzato in buona fede al fine di risolvere eventuali criticità.

1. Scopo delle presenti Linee Guida

Le presenti linee guida hanno diverse finalità:

- essere di supporto ai dipendenti e alle terze parti dell’azienda che vogliono condividere in buona fede situazioni potenzialmente pericolose o illecite che riguardano Schindler;
- contribuire a garantire che venga dato riscontro alle segnalazioni in modo corretto e senza fare discriminazioni (si veda il punto n. 4);
- contribuire a garantire che le segnalazioni siano riscontrate e gestite nel rispetto della normativa applicabile, ad esempio in conformità alla Direttiva UE sui whistleblower (“segnalanti”), al Decreto legislativo n.24 del 10 marzo 2023 e a tutte le altre leggi applicabili.

2. QUALI violazioni possono essere segnalate?

Vi invitiamo a segnalarci attraverso il tool dedicato qualsiasi fatto o evento inerente le tematiche qui di seguito indicate, che possa rappresentare una criticità per Schindler, per i suoi dipendenti, fornitori o utenti o che possa provocare lesioni personali, perdite finanziarie o danni alla reputazione:

- Violazioni del Codice di Comportamento (tra cui concorrenza, corruzione, frode, conflitto di interessi, riservatezza, ecc.)
- Sicurezza e salute sul lavoro
- Comportamento inappropriato in ufficio
- Discriminazione, molestie (sessuali) e/o bullismo di qualsiasi tipo
- Ritorsioni
- Sicurezza e qualità dei prodotti
- Sostenibilità ambientale e sociale (ESG)
- Diritti umani, traffico di esseri umani, lavoro forzato, lavoro minorile
- Protezione dei dati
- Altre questioni che possono costituire una violazione delle leggi o dei regolamenti applicabili.

3. PERCHÉ fare una segnalazione?

Effettuare una segnalazione in buona fede è molto importante e garantisce numerosi benefici:

- Assicura che i valori di Schindler vengano messi in pratica nella vita quotidiana
- La segnalazione effettuata in modo tempestivo può evitare che un'intenzione o un comportamento portino ad una violazione del Codice di Comportamento e/o delle leggi.
- Evita interruzioni dell'attività aziendale che spesso è causata da gravi violazioni.
- Aiuta Schindler a essere un *partner* commerciale affidabile per tutti gli *stakeholder*.
- Riduce / elimina l'esposizione al rischio.

4. Principi guida

La gestione delle segnalazioni è spesso complessa e richiede un alto livello di sensibilità e competenza da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Questi principi devono essere tenuti a mente e seguiti:

-Presunzione di innocenza: i presunti colpevoli sono considerati innocenti fino a prova contraria. Tuttavia, nei casi di molestie o bullismo, vengono immediatamente adottate misure di protezione per la persona che ne è oggetto, anche prima della conclusione dell'indagine.

-Legittimità: la Speak Up Line non può essere utilizzata come strumento per trasmettere lamentele o esprimere insoddisfazione o rabbia per una decisione presa dall'Azienda – es: la definizione dello stipendio, le misure disciplinari o il licenziamento - se non si è verificato un trattamento ingiusto o una discriminazione.

-No alle molestie / al bullismo: la Speak Up Line non può essere utilizzata con l'intento di denigrare o calunniare le persone muovendo consapevolmente false accuse. Ciò può essere considerato di per sé molestia o bullismo e può comportare provvedimenti disciplinari.

-Nessuna discriminazione per i segnalanti: Schindler impedisce che alle segnalazioni possano seguire azioni di ritorsioni. Le persone che segnalano non devono subire alcun trattamento pregiudizievole a causa della segnalazione di un problema. Si vedano i dettagli al punto 12.

- Riservatezza: I segnalanti possono fare una segnalazione anonima o chiedere che la loro identità non venga rivelata ad altre persone coinvolte nella verifica ("*Segnalazione confidenziale*"). La riservatezza deve essere assicurata da tutte le persone coinvolte nel processo di segnalazione. Si vedano i dettagli al punto n. 11.

-Trasparenza: Le persone citate in una segnalazione saranno informate dell'indagine e delle accuse mosse nei loro confronti. Viene data loro la possibilità di esprimere il proprio punto di vista sulla questione ("*Diritto di essere ascoltati*"). Tuttavia, il nome della persona che ha fatto la segnalazione non sarà condiviso se la segnalazione è stata fatta in forma anonima o se il segnalante ha chiesto che il suo nome venga mantenuto riservato.

-Cooperazione / interessi aziendali: le varie funzioni aziendali devono collaborare tra loro, chiarendo le questioni nell'interesse di Schindler e dei suoi dipendenti: per prevenire i danni e ridurre al minimo l'esposizione a rischi per Schindler e i suoi dipendenti e migliorare le misure di controllo.

5.CHI può fare una segnalazione?

Schindler incoraggia tutti a dare il proprio contributo per evitare danni a terzi o a Schindler stessa e a ridurre / eliminare le esposizioni al rischio. In particolare, i segnalanti possono essere:

- Dipendenti, a tutti i livelli e con tutti i tipi di contratto (part-time, lavoro tramite agenzia ecc.), compresi gli ex dipendenti
- Partner commerciali, tra i quali, a titolo esemplificativo, fornitori, subappaltatori, ecc.
- Collaboratori, tra i quali, a titolo esemplificativo, consulenti, agenti, ecc.

6. COME si fa una segnalazione?

Ci sono diverse opzioni per effettuare le segnalazioni, sia a livello locale che a livello di Gruppo e, in entrambi i casi, verranno gestite da persone competenti e indipendenti.

Le presenti linee guida sono dedicate in particolare alla "Speak Up Line".

Tuttavia, è possibile utilizzare qualsiasi altro canale:

A livello locale:

- Compliance Officer locale
- "Compliance Radar".

A livello di Gruppo:

- Responsabile di Region della Compliance
- Responsabile HR di zona
- "Ombudsman" esterno indipendente

Qualora venisse tuttavia utilizzato uno dei canali diversi da "Speak Up Line", Schindler informa che solo il canale "Speak Up Line" garantisce il rispetto di tutti i requisiti di conformità previsti dalla normativa Europea ed Italiana.

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

In generale, possono essere coinvolte le seguenti persone (definizioni):

- **Segnalante:** la persona che segnala una problematica. La persona può indicare il proprio nome o rimanere anonima.
- **Ricevente:** la persona che è il primo destinatario della segnalazione. Il destinatario inoltra la segnalazione all'esperto/referente (vedi sotto).
- **Case Manager:** il Compliance Officer locale o il Regional Compliance Officer.
- **Esperto:** se una segnalazione riguarda argomenti diversi dalle possibili violazioni del Codice di Comportamento, ad esempio questioni legate al lavoro, alla conformità tecnica ecc., l'esperto può essere a livello locale o di Gruppo.
- **Persona di contatto:** la persona che mantiene i contatti con il segnalante, ad esempio rispondendo a una e-mail. Di norma, deve esserci un solo referente; le e-mail di risposta non devono contenere più persone in cc: ciò dà infatti la possibilità di fare "escalation".
- **Persona segnalata:** persona che viene menzionata nella segnalazione come responsabile di una violazione o di un comportamento scorretto o di quanto riportato nella segnalazione stessa.

8. E' possibile fare una segnalazione in modo anonimo?

Quando si segnala una problematica tramite il tool "**Speak Up Line**", si è liberi di scegliere se rivelare la propria identità o mantenere l'anonimato, a meno che ciò non sia vietato dalla legge.

In entrambi i casi si applica quanto segue:

- quando si invia una segnalazione, viene chiesto di scegliere una password per la Secure Inbox che viene creata appositamente per il segnalante e alla segnalazione viene attribuito un ID.
- Con la password e l'ID del caso è possibile accedere alla casella di posta protetta per verificare se si sono avuti feedback o se il Case Manager assegnato alla segnalazione ha avanzato qualche domanda.

Se si utilizza un canale aggiuntivo:

Utilizzo di una Persona di Contatto:

- Il nome del segnalante viene comunicato solo a un referente, ad esempio "*ombudsman*".
- Il referente non rivelerà l'identità del segnalante ad altri se richiesto esplicitamente.
- La corrispondenza viene gestita attraverso questo referente.

9. COME viene gestita una segnalazione?

Le persone coinvolte nella gestione delle segnalazioni sono adeguatamente formate.

Il processo prevede normalmente le seguenti fasi:

- Ricezione della segnalazione
- Identificazione dell'Esperto / Triage
- Valutazione rispetto alla buona fede della segnalazione
- Avvio di misure immediate, se necessario
- Nei casi più gravi: notifica al Senior Management e all'Ufficio Legal e Compliance
- Conferma di ricezione al segnalante, eventualmente con richiesta di ulteriori informazioni
- Verifica della segnalazione / indagine
- Alle persone oggetto della segnalazione viene data la possibilità di essere ascoltati ("Diritto di essere ascoltati")
- Relazione e attuazione di azioni correttive
- Risposta al segnalante

10. Verrà inviata una risposta dopo aver fatto una segnalazione?

Schindler si metterà in contatto con il segnalante il prima possibile attraverso la **casella di posta protetta della Speak Up Line**. Se sono stati forniti i dati di contatto, il segnalante sarà avvisato via e-

mail quando ci sarà un nuovo messaggio nella casella di posta protetta. Nel caso in cui abbia deciso di rimanere anonimo e non abbia fornito alcun indirizzo e-mail, il segnalante è invitato a controllare regolarmente la Secure Inbox per verificare se è stato ricevuto un feedback o eventuali domande dal Case Manager.

- **Conferma di ricezione:** la ricezione della segnalazione sarà confermata il prima possibile, al più tardi entro 7 giorni lavorativi.

- **Risposta:** Schindler prende seriamente in considerazione ogni segnalazione e la valuta con esperti interni. Verrà inviata una risposta il prima possibile, a seconda del problema segnalato, ma al massimo entro **tre mesi**.

- Se la valutazione richiedesse più di un mese di tempo per effettuare le indagini, verrà inviata una risposta provvisoria dopo **un mese**.

Se si utilizza un canale aggiuntivo, ad esempio la posta elettronica:

- il segnalante è invitato a controllare il proprio account di posta elettronica per verificare se abbia ricevuto una risposta o se sia stato richiesto di inviare ulteriori informazioni.

11. L'identità del segnalante sarà mantenuta riservata?

Il canale Speak Up di Schindler garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante e di qualsiasi terzo menzionato nella segnalazione. È impedito l'accesso di persone non autorizzate al processo di gestione della segnalazione tramite la Speak-up nonché ai documenti. I dipendenti coinvolti nella gestione delle segnalazioni devono attenersi a questi principi:

- nel caso in cui un **Segnalante richieda la riservatezza**, Schindler adotterà tutte le misure legalmente possibili per mantenere l'identità riservata in qualsiasi momento del processo di gestione della segnalazione.

- Devono essere adottate misure adeguate a impedire l'accesso di persone non autorizzate ai documenti relativi alla segnalazione.

- I segnalanti **non devono mai essere costretti** o invitati a rivelare la propria identità.

- I segnalanti che desiderano rimanere anonimi non devono essere rintracciati.

- I segnalanti possono **rifiutarsi di rispondere a domande** che ritengono possano rivelare la loro identità.

12. Il segnalante è protetto da ritorsioni a seguito della segnalazione?

Schindler segue una politica di gestione della segnalazione priva di ritorsioni. I segnalanti non devono subire alcun trattamento pregiudizievole a seguito della presentazione di una segnalazione. Il trattamento pregiudizievole comprende il licenziamento, l'azione disciplinare, le minacce o altri trattamenti sfavorevoli, tra cui le molestie o il mobbing sul posto di lavoro.

Si applicano i seguenti principi:

- la discriminazione verso i segnalanti che utilizzano Speak Up Line in buona fede è **soggetta ad azioni disciplinari**.

- Anche le persone **che sostengono / favoriscono** i colleghi che fanno una segnalazione sono protette da ritorsioni.

- La protezione **non si applica solo se una segnalazione viene effettuata attraverso un canale specifico**, ma anche se viene effettuata in altre modalità, quali ad esempio una riunione, ecc.

- I possibili casi di discriminazione di persone che hanno effettuato una segnalazione tramite Speak Up sono **esaminati congiuntamente dal Responsabile della Compliance Globale e dal Responsabile delle Risorse Umane Globale** (cfr. Linee guida del Codice di Comportamento, principio 5).

- Si applica la norma organizzativa interna sulla discriminazione e le molestie.

13. E' possibile fare una segnalazione ad altri / alle Autorità?

Schindler apprezza il fatto che le segnalazioni vengano effettuate direttamente attraverso uno dei canali di Schindler Speak Up, in quanto ciò consente di colmare eventuali lacune interne all'Azienda e migliorare i processi in modo efficiente.

Altre possibilità:

- una segnalazione può essere fatta **in buona fede a un'Autorità esterna competente (Polizia, Ufficio Governativo, in determinati casi anche all'ANAC, ecc.)**

- Per l'UE: ai sensi della Direttiva "Whistleblower" dell'UE, una **dichiarazione pubblica** (ad esempio attraverso i media, ecc.) senza aver prima effettuato una segnalazione attraverso i canali Speak Up interni di Schindler o a un'Autorità competente, è consentita solo se vi fossero ragionevoli motivi per ritenere che vi sia:

- un pericolo imminente per l'interesse pubblico o
- un rischio di ritorsione o scarse prospettive di una gestione efficace

14. Quali sono i doveri del segnalante quando effettua una segnalazione?

I dipendenti e le terze parti sono incoraggiati ad effettuare una segnalazione in buona fede, con l'intento di proteggere gli altri, evitare violazioni delle leggi, delle procedure e dei valori di Schindler.

- Agire in buona fede. In altre parole, non bisogna condividere consapevolmente informazioni false attraverso il canale Speak Up per danneggiare la reputazione di qualcuno. In base ad alcune normative (ad esempio, la Direttiva Europea sui Whistleblowers) sono previste sanzioni per le persone che effettuano segnalazioni in malafede.

- Una segnalazione deve essere veritiera, sulla base di tutte le conoscenze disponibili.

- Come previsto dal Principio 5 del Codice di Comportamento, siamo tutti invitati ad "aiutare attivamente Schindler a raggiungere la conformità rispetto al Codice di Comportamento. Non siamo tenuti a rispettare il Codice di Condotta solo nella nostra attività personale. Siamo tenuti anche a sostenere attivamente l'applicazione del Codice di Condotta e a segnalare se si viene a conoscenza di violazioni di tale Codice da parte di altri dipendenti di Schindler".

- Fornire informazioni complete. È importante assicurarsi che il destinatario della segnalazione possa comprendere il problema senza conoscere a priori le circostanze, le persone, ecc.

- Fare una segnalazione con le migliori intenzioni per evitare danni a Schindler e agli altri dipendenti.

- Non fare una segnalazione con l'intenzione di danneggiare gli altri.

- Quando si segnala un comportamento sospetto che richiede un'indagine, rispettare la riservatezza della segnalazione fino alla conclusione ufficiale dell'indagine, per non danneggiare la reputazione di qualcuno che potrebbe poi essere scagionato a conclusione dell'indagine una volta conosciuti tutti i fatti.

15. Protezione dei dati

La gestione delle segnalazioni comporta spesso il trattamento di dati personali relativi a diversi soggetti. Schindler garantisce che i trattamenti di tali dati sono conformi alla norma organizzativa interna "Global Data Protection" e alle leggi applicabili.

16. Ambito di applicazione

Queste linee guida si applicano a tutte le società del Gruppo Schindler a livello globale e a tutti i canali di comunicazione della compliance (*Compliance Speak Up Channels*) menzionati al punto 6 nonché a tutte le possibili modalità di comunicazione dei problemi di compliance: posta, e-mail, di persona, telefono, strumenti online, ecc.

Se le leggi locali prevedono un livello di protezione più elevato per i dipendenti e/o stabiliscono un livello di condizioni/requisiti più alto rispetto a quanto previsto dalle presenti Linee Guida, la legislazione locale prevale su tutto.