

Regolamento relativo alla procedura di segnalazione all'ufficio di comunicazione del Gruppo Coop



Introduzione

In qualità di azienda con esigenze elevate in termini di pratiche commerciali etiche, il Gruppo Coop si assume le proprie responsabilità in diversi ambiti. I principi fondamentali per l'integrità del Gruppo Coop sono sanciti nel Codice di comportamento. I comportamenti illeciti e non etici non sono tollerati all'interno del Gruppo Coop e in tutte le sue filiere. Per questo motivo, il Gruppo Coop adotta misure adeguate ed efficaci per individuare i comportamenti non tollerati. L'ufficio di comunicazione del Gruppo Coop svolge un ruolo centrale in tale contesto. È possibile segnalare infrazioni, rischi e altre situazioni rilevanti. Il presente regolamento illustra la procedura di trasmissione ed elaborazione delle segnalazioni ricevute. Indica le modalità per contattare l'ufficio di comunicazione, individua le persone responsabili dell'ufficio di comunicazione, spiega come si svolge concretamente la procedura a partire dalla ricezione di un reclamo e quali misure vengono adottate per proteggere le persone segnalanti. L'ufficio di comunicazione persegue l'obiettivo di consentire alle persone segnalanti di prendere contatto in modo semplice e sicuro, in modo da poter individuare tempestivamente situazioni potenzialmente illegali o non etiche all'interno del Gruppo Coop e delle sue filiere e ridurre al minimo ed eliminare le violazioni verificatesi.

Qual è lo scopo dell'ufficio di comunicazione?

L'ufficio di comunicazione intende offrire a ogni persona o gruppo di persone la possibilità di presentare reclami o segnalazioni relative al Gruppo Coop e quindi di richiamare l'attenzione su comportamenti illeciti o non etici (sistema di allerta precoce).

Che tipi di reclami o segnalazioni è possibile presentare?

È possibile presentare reclami o segnalazioni riguardanti comportamenti illeciti o non etici all'interno del proprio settore aziendale o nelle filiere del Gruppo Coop. Le segnalazioni possono riguardare, tra gli altri, i seguenti temi (l'elenco non è esaustivo):

- violazioni degli obblighi di diligenza lungo le filiere (in particolare per quanto riguarda il lavoro minorile, i minerali e i metalli provenienti da zone ad alto rischio, i diritti umani in generale, la corruzione, la protezione dell'ambiente ecc.);
- corruzione attiva o passiva (p.es. accettazione di regali/inviti indebiti);
- conflitti di interesse non comunicati e quindi irrisolti;
- violazioni del diritto della concorrenza (p.es. accordi sui prezzi, scambio di informazioni sensibili, accordi con la concorrenza);
- reati patrimoniali (frode, furto, gestione infedele ecc.);
- altri comportamenti del personale Coop che potrebbero costituire un reato;
- violazioni del diritto del lavoro (mobbing, discriminazione, molestie sessuali);
- altre attività che ai sensi di leggi, ordinanze, accordi o direttive interne (DI) costituiscono un comportamento sconvenevole.

Chi può presentare reclami o segnalazioni?

Possono presentare segnalazioni sia le collaboratrici e i collaboratori del Gruppo Coop direttamente interessate/i che le persone esterne direttamente interessate (lungo l'intera filiera). Anche le persone non direttamente interessate possono segnalare comportamenti illeciti o non etici. È possibile farlo anche facendo le veci delle persone direttamente interessate (p.es. nel caso dei sindacati o di altri rappresentanti delle/dei lavoratrici/tori).

Regolamento relativo alla procedura di segnalazione all'ufficio di comunicazione del Gruppo Coop



Come si possono presentare reclami o segnalazioni?

Ci sono due modalità per presentare reclami e segnalazioni. Indipendentemente dalla modalità in cui pervengono al Gruppo Coop e alle sue società, tutti i reclami e tutte le segnalazioni vengono trattate immediatamente e nello stesso modo.

Le segnalazioni possono essere trasmesse all'ufficio di comunicazione per via elettronica e per iscritto nei seguenti modi:

- Tramite la piattaforma di segnalazione, che consente di inserire reclami o segnalazioni in un'applicazione web. La piattaforma di segnalazione è disponibile in diverse lingue all'indirizzo <https://whistle-blow.org/Coop-Gruppe/>.

- Per posta al seguente indirizzo:

Revisione interna del Gruppo Coop

Ufficio di comunicazione

Güterstrasse 190

4053 Basilea

Svizzera

Entrambi i canali garantiscono il trattamento confidenziale della segnalazione. La piattaforma di segnalazione consente anche di creare una casella postale tramite la quale la persona segnalante può comunicare con il Gruppo Coop e le sue società mantenendo nascosta la propria identità. Per la presentazione e l'elaborazione delle segnalazioni non viene addebitato alcun costo.

È possibile presentare reclami e segnalazioni in forma anonima?

È possibile presentare reclami e segnalazioni in forma anonima tramite il sistema di segnalazione elettronico. Coop promuove una cultura aziendale aperta e consiglia pertanto di presentare reclami e segnalazioni con il proprio nome. Nella maggior parte dei casi, ciò semplifica le indagini e la definizione di misure correttive.

Per garantire l'anonimato (nel caso in cui venga espressa questa preferenza), si ricorre a un fornitore di servizi esterno. Le segnalazioni vengono trasmesse tramite i server esterni del fornitore di servizi e non sono quindi tracciabili. Tuttavia, laddove la legge lo richieda, i dati possono comunque essere comunicati agli enti pubblici. Qualora le indagini o la definizione di misure correttive richiedano di informare altre persone in merito al reclamo o alla segnalazione, in alcuni casi potrebbe essere possibile risalire all'identità della persona segnalante.

Chi elabora i reclami e le segnalazioni?

Le segnalazioni vengono elaborate da un apposito ufficio di comunicazione presso la Revisione interna. Tale ufficio è tenuto ad agire in modo imparziale e non è vincolato da istruzioni. Inoltre, il personale incaricato dell'elaborazione è tenuto al riserbo, adeguatamente formato e dotato di sufficienti risorse temporali.

Regolamento relativo alla procedura di segnalazione all'ufficio di comunicazione del Gruppo Coop



Ove necessario, l'ufficio di comunicazione si avvale di altri servizi necessari per rispondere alle segnalazioni. In tal caso le segnalazioni vengono inoltrate in forma anonima. Nei casi in cui la situazione non consenta di elaborare una segnalazione in forma anonima al di fuori dell'ufficio di comunicazione preposto, ci rivolgiamo separatamente alla persona segnalante per trovare una soluzione accettabile.

Quali elementi deve includere un reclamo per favorire un'elaborazione efficace?

Le seguenti informazioni volontarie ci aiutano a gestire efficacemente i reclami:

- i dati di contatto completi (indirizzo, telefono, eventualmente indirizzo e-mail) della persona segnalante;
- nome e indirizzo dell'azienda (collegata) interessata o del partner commerciale interessato;
- descrizione dettagliata dei fatti e dell'oggetto del reclamo;
- documentazione (se disponibile);
- indicazioni sul comportamento che la persona segnalante adotterebbe per risolvere la situazione;
- indicazione della preferenza sul modo in cui Coop deve trattare il reclamo (confidenziale o trasparente).

Come si svolge la procedura di segnalazione all'ufficio di comunicazione?

- Chi ha presentato un reclamo o una segnalazione riceve una conferma di ricezione entro circa 7 giorni.
- Se è voluto e se esiste una possibilità di contatto, Coop resta in contatto con la persona segnalante per tutta la durata della procedura.
- La conferma di ricezione non viene inviata se non è possibile contattare la persona segnalante (p.es. segnalazione anonima per posta).
- In linea di principio, i reclami e le segnalazioni vengono esaminati in primo luogo dall'ufficio di comunicazione. In tale sede si verifica, tra le altre cose, quale società o partner commerciale è interessata/o dalla segnalazione.
- Nella fase successiva, che generalmente si compie nel giro di tre mesi, ci si occupa di chiarire la situazione. Nel caso in cui le indagini rivelino che un comportamento illecito o non etico è imminente o già in corso, vengono immediatamente adottate misure correttive. La persona accusata è considerata innocente fino a quando la sua colpevolezza non viene eventualmente provata.
- Il personale dell'ufficio di comunicazione controlla se e in che misura le misure correttive vengono adottate.
- Inoltre, sulla base dei chiarimenti o delle indagini, viene elaborata una proposta per la procedura da seguire successivamente.

In che modo le persone segnalanti vengono protette da discriminazioni e ritorsioni a seguito della presentazione di reclami o segnalazioni?

La protezione di persone segnalanti da discriminazioni o punizioni a seguito della presentazione di reclami o segnalazioni è un elemento importante della nostra procedura di segnalazione. Ciò non si applica alle segnalazioni deliberatamente false o presentate in malafede. In tal caso, Coop si riserva inoltre il diritto di intraprendere azioni legali contro la persona segnalante.

Regolamento relativo alla procedura di segnalazione all'ufficio di comunicazione del Gruppo Coop



Le seguenti misure sono volte a proteggere la persona segnalante:

- Tutti i reclami e tutte le segnalazioni vengono elaborate solo da un ristretto gruppo di collaboratrici/tori selezionate/i e appositamente formate/i.
- Tutte le informazioni, quali per esempio i dati personali e altre informazioni che consentono di risalire all'identità della persona segnalante, sono trattate in modo confidenziale. Ciò rimane valido anche dopo la conclusione della procedura.
- La documentazione interna viene conservata solo per il tempo previsto dalla legge e successivamente distrutta.

A seconda della situazione segnalata, per ciascun singolo caso Coop adotta misure adeguate al fine di tutelare le persone da discriminazioni o punizioni a seguito della presentazione di un reclamo.

Se una persona segnalante è essa stessa implicata in un comportamento non etico o illecito e si autodenuncia, questo viene tenuto in debita considerazione nell'esame dei fatti e nell'applicazione di eventuali sanzioni. Se il comportamento ha rilevanza penale, tuttavia, la persona segnalante non sempre può essere tutelata da possibili conseguenze negative.