

# MANUALE SPEAK UP

# SPEAK UP IN CARLSBERG

## COSA SI INTENDE PER SPEAK UP IN CARLSBERG?

Carlsberg si impegna a condurre gli affari con integrità e in modo responsabile, onesto ed etico. Questi sono i valori fondamentali di Carlsberg che supportano la nostra strategia e aiutano a proteggere la nostra reputazione di birraio globale responsabile. Abbiamo messo a punto un Codice Etico e di Condotta che spiega le nostre aspettative, al fine di garantire che dipendenti e partner commerciali abbiano una chiara comprensione dei principi e dei valori etici che vogliamo sostenere. Nonostante il nostro impegno in materia di comportamento etico, potreste notare atteggiamenti che sembrano violare il Codice Etico e di Condotta di Carlsberg, le nostre policies o leggi e regolamenti applicabili. In tali casi, evidenziata una potenziale cattiva condotta, vi chiediamo di farvi avanti e renderla nota.

## PERCHÈ È IMPORTANTE FARSI AVANTI E PARLARE?

Incoraggiamo i dipendenti, i lavoratori a contratto, i fornitori, i consumatori e chiunque altro a farsi avanti e parlare in caso di presunta violazione del Codice Etico e di Condotta di Carlsberg. Parlando apertamente, si dà a Carlsberg l'opportunità di prendere in considerazione e di agire sul potenziale problema. Rimanere in silenzio in riferimento ad una presunta cattiva condotta può peggiorare la situazione e mettere in pericolo la fiducia nei rapporti. Crediamo che parlare apertamente sia la chiave per sostenere la nostra reputazione, il nostro successo e la nostra gestione. Apprezziamo molto l'aiuto dei dipendenti e di coloro che identificano e rendono noti potenziali problemi che devono essere affrontati.

I dipendenti che si fanno avanti saranno protetti (maggiori dettagli a pag. 6) e non dovranno preoccuparsi per aver sollevato, in buona fede, dubbi riguardo una presunta cattiva condotta. Carlsberg, infatti, non tollererà alcuna forma di ritorsione contro di voi per esservi fatti avanti.

## QUAL È LO SCOPO DI QUESTO MANUALE?

Questo documento spiega come sollevare dubbi riguardo presunti comportamenti scorretti in modo riservato e senza timore di ritorsioni. Descrive inoltre quali siano i rimedi e le azioni che possono essere da noi esperite per ovviare a tali comportamenti.

## CHI PUÒ FARSI AVANTI E PARLARE?

Tutti sono invitati a farsi avanti e parlare, sia dipendenti che soggetti esterni. Il nostro sistema Speak Up è a disposizione di chiunque desideri sollevare un dubbio/preoccupazione riguardo una possibile cattiva condotta all'interno di Carlsberg.

## QUALI SONO LE PREOCCUPAZIONI OGGETTO DEL MANUALE?

Il nostro sistema di Speak Up può essere utilizzato per sollevare dubbi riguardo qualsiasi sospetta violazione del nostro Codice Etico e di Condotta, delle nostre policies o delle leggi e dei regolamenti applicabili. Ad esempio:

- Sospetto di frode, concussione, corruzione, appropriazione indebita di beni, inadeguata attività di contabilità di contabilità finanziaria o non finanziaria
- Violazione dei diritti umani
- Violazione del diritto sulla concorrenza
- Riciclaggio di denaro o violazioni in tema trade sanctions
- Sospetti di insider trading
- Divulgazione di informazioni commerciali riservate

- Molestie (sessuali), bullismo o discriminazioni
- Violazione delle norme sulla protezione dei dati
- Preoccupazioni riguardo l'ambiente, la salute e la sicurezza
- Problemi relative all'abuso di alcol o droghe
- Ritorsione contro chiunque segnali, in buona fede, un problema

Non usare il sistema Speak Up di Carlsberg per:

- Segnalare eventi che comportano una minaccia immediata alla vita o alla proprietà. Se necessitate di assistenza emergenziale contattate le autorità locali competenti e il vostro rappresentante locale per la salute e la sicurezza.
- Segnalare problemi di lavoro (es. riguardo i giorni di ferie, stipendi, benefici, valutazione delle prestazioni) che dovrebbero essere sollevati al manager di riferimento o alle risorse umane.
- Incidenti da riportare in conformità alla Crisis Management Policy, quali ingenti danni ad impianti o attrezzature, calamità naturali o attacchi terroristici. Contatta invece il rappresentante di sicurezza locale.
- Risolvere controversie personali o legali
- Fare false accuse. Ciò può portare all'applicazione di misure disciplinari.

### COME FARSI AVANTI E PARLARE?

I dubbi circa la sospetta cattiva condotta possono essere sollevati attraverso una varietà di canali. Innanzitutto, se sospetti di una cattiva condotta, sei incoraggiato a rivolgerti direttamente alla persona coinvolta o a sollevare la tua preoccupazione al tuo manager di riferimento. Se preferisci non rivolgerti a loro, puoi contattare un rappresentante HR/legale o l'amministratore delegato. Tali soggetti informeranno il servizio competente di Carlsberg che è stata sollevata una questione da sottoporre a controllo conformemente alle nostre procedure.

Allorché la questione che si desidera sollevare non può essere trattata attraverso i canali di cui sopra, si può utilizzare il nostro indirizzo e-mail [speakup@carlsberg.com](mailto:speakup@carlsberg.com) o la nostra Linea Speak Up esterna [Carlsberg SpeakUp Line - Powered by Convercent](#) per sollevare dubbi e preoccupazioni in modo riservato e nella propria lingua. La Speak Up Line di Carlsberg è gestita da una terza parte indipendente e disponibile 24/7, 365 giorni l'anno. Per inviare una segnalazione attraverso la nostra Speak Up Line esterna è possibile utilizzare l'accesso online o la linea telefonica<sup>1</sup>. Puoi trovare qui tutte le informazioni:

#### **[Carlsberg SpeakUp Line - Powered by Convercent](#)**

Qui troverete i numeri di telefono per paese e, se desiderate, i link per sollevare un problema online. Le linee telefoniche sono gratuite<sup>2</sup> e offrono supporto nella vostra lingua locale. Quando si solleva un problema il codice di accesso necessario si può trovare anche sulla pagina web.

Se si utilizza la Speak Up Line (web o telefono), verrà assegnato un numero al vostro caso. È importante conservare questo numero, in quanto vi permetterà di prendere visione della risposta di Carlsberg quando si accede o si richiama. Possiamo darvi feedback o farvi ulteriori domande e, inoltre, potete aggiungere ulteriori informazioni alla vostra segnalazione. È una buona idea controllare regolarmente il ricevimento di una risposta. Tutte le segnalazioni ricevute tramite il sistema di Speak Up esterno vengono reindirizzate a Carlsberg per un ulteriore trattamento.

Il Comitato per l'Integrità di Carlsberg supervisiona gli sforzi a livello aziendale in riferimento allo Speak Up e segue le questioni segnalate.

<sup>1</sup> La linea Telefonica Speak Up è disponibile per i paesi dove sono presenti entità Carlsberg.

<sup>2</sup> Ad esclusione dell'Azerbaijan.

## SEGNALAZIONE ESTERNA (whistleblowing esterno)

Vi incoraggiamo fortemente a sollevare dubbi/preoccupazioni internamente attraverso uno dei canali sopra menzionati. Parlando apertamente ci darete la possibilità, da una parte, di esaminare la questione, aiutare voi o le persone coinvolte e, dall'altra, di agire nel caso in cui eventuali violazioni del nostro Codice Etico e di Condotta o delle nostre policies si siano verificate e siano comprovate. In questo modo, insieme miglioreremo l'azienda.

## QUALI INFORMAZIONI DOVRESTE FORNIRE?

Quando si presenta una segnalazione, vi invitiamo a fornire le informazioni più pertinenti possibili. Informazioni dettagliate consentiranno di valutare e indagare sulle preoccupazioni evidenziate in modo più approfondito e di agire se necessario. Tra le informazioni, si comprende:

- Una descrizione della situazione che ha causato preoccupazione, così come della situazione in riferimento alla cattiva condotta ed esempi relativi all'evento.
- Nomi di persone potenzialmente coinvolte, date, luoghi e altre informazioni pertinenti.
- Eventuali prove e documenti relative alla segnalazione.

La preoccupazione sollevata può dar seguito ad approfondimento solo se contiene informazioni sufficienti e solo se vi è una ragionevole possibilità di ottenere ulteriori dettagli al riguardo. Anche se non conoscete tutte le circostanze, vi incoraggiamo a farvi avanti e parlare il più presto possibile condividendo i fatti che conoscete. Non ci aspettiamo che abbiate tutte le risposte, e non ci aspettiamo dimostrazioni sulla fondatezza del vostro dubbio/preoccupazione. Carlsberg indagherà sulla questione per stabilire se vi sia un vero motivo di cui preoccuparsi.

Non indagate mai voi stessi e non cercate prove per costruire un caso. Garantiamo che nessuna misura disciplinare o altre azioni saranno attivate contro di voi se una preoccupazione genuina risulti essere errata o fuorviante.

## RISERVATEZZA E NON RITORSIONE

### LA SEGNALAZIONE RIMARRÀ RISERVATA?

Tutte le segnalazioni sono riservate. Durante e dopo le indagini, Carlsberg mantiene sempre riservati i dettagli dei rapporti Speak Up, comprese le identità del reporter e di chiunque sia menzionato nel rapporto. Condividiamo le informazioni con un numero limitato di persone in modo strettamente riservato e le divulghiamo al di fuori di questo piccolo gruppo solo se siamo obbligati a farlo per legge o se è in gioco un importante interesse pubblico. Voi stessi potete aiutarci a proteggere la riservatezza essendo discreti e non discutendo la vostra segnalazione con colleghi o chiunque altro.

### È POSSIBILE FARE UNA SEGNALAZIONE ANONIMAMENTE?

Potete condividere le vostre preoccupazioni in modo anonimo tramite, per esempio, la nostra Speak Up Line. Tuttavia, vi raccomandiamo di rivelare la vostra identità in quanto per noi è più

difficile, e in alcune circostanze impossibile, indagare riguardo le segnalazioni fatte in modo anonimo.

### **PER QUANTO RIGUARDA LA PRIVACY?**

Carlsberg si impegna a proteggere la privacy di tutte le persone coinvolte. Faremo tutto il possibile per proteggere i dati personali contro accessi e trattamenti non autorizzati. I dati personali eventualmente ottenuti con le modalità indicate in questo manuale saranno utilizzati esclusivamente per le finalità illustrate in questo documento o per ottemperare alla legge o ad un importante interesse pubblico.

Le segnalazioni Speak Up sono conservate in modo sicuro su una piattaforma Speak Up dedicata. Le questioni segnalate attraverso l'accesso web o la linea telefonica vengono caricate automaticamente, mentre i report archiviati attraverso altri canali vengono caricati manualmente.

I dati personali ottenuti durante l'esame di una segnalazione Speak Up saranno conservati e cancellati secondo le regole di cancellazione e conservazione applicabili. I dati personali verranno cancellati immediatamente dalla piattaforma Speak Up al presentarsi delle seguenti condizioni:

- Se il rapporto non fa riferimento ad eventi che possono essere segnalati in conformità a questo manuale.
- Se dall'esame preliminare emerge che le accuse siano evidentemente infondate.
- Se le autorità hanno rilevato il caso e la nostra assistenza per il trattamento dei dati non è più necessaria.

I dati personali saranno conservati in conformità alle regole di conservazione e cancellazione. In ogni caso, quando vi sono motivi ragionevoli e necessari inerenti alla conservazione dei dati personali (es. in caso di precontenzioso, controversie, azioni disciplinari, avvertimenti, reclami, ecc.) gli stessi saranno salvati in una piattaforma protetta dedicata con accesso limitato.

### **COME SARAI PROTETTO DOPO AVER FATTO UNA SEGNALAZIONE?**

Incoraggiamo le persone a rendere noti i casi di sospetta cattiva condotta. Carlsberg Group vieta ritorsioni contro i dipendenti che si fanno avanti in buona fede o collaborano con le indagini. Qualsiasi forma di minaccia o di ritorsione non sarà tollerata. Le ritorsioni contro coloro che hanno fatto una segnalazione sono trattate come una violazione del nostro Codice Etico e di Condotta e possono comportare l'applicazione di misure disciplinari.

Chiunque venga a conoscenza di qualsiasi ritorsione contro sé stesso/sé stessa o contro chiunque altro per aver sollevato una preoccupazione in buona fede riguardo una sospetta cattiva condotta dovrebbe rivolgersi al nostro canale Speak Up, ad es. inviando una e-mail [speakup@carlsberg.com](mailto:speakup@carlsberg.com). Una segnalazione avente ad oggetto una ritorsione è trattata come qualsiasi altra segnalazione Speak Up e segue la stessa procedura.

### **COSA SUCCEDERÀ SE IL SISTEMA DI SPEAK UP VIENE UTILIZZATO IN MODO IMPROPRIO?**

False accuse intenzionalmente poste in essere comportano una violazione del nostro Codice Etico e di Condotta. Qualsiasi soggetto che non agendo in buona fede abbia effettuato una segnalazione o che non abbia rispettato le disposizioni in materia di riservatezza del presente manuale può perdere i diritti e la protezione dallo stesso garantiti ed essere soggetto a un'azione disciplinare.

# COSA SUCCEDE DOPO AVER FATTO LA SEGNALAZIONE?

## HAI FATTO LA SEGNALAZIONE, COSA SUCCEDE DOPO?

Prendiamo sul serio ogni segnalazione di cattiva condotta. Esaminiamo ogni caso in conformità con i nostri standard al fine di garantire la giusta qualità e velocità di risposta. Se si invia una segnalazione (riguardo la quale si riceverà un riscontro entro tre giorni lavorativi) la stessa sarà sottoposta ad una revisione preliminare in cui potremmo contattarvi per ottenere ulteriori informazioni. Se necessario, l'esame preliminare sarà seguito da un'indagine. In media, si prevede la chiusura della questione in una tempistica che va da uno a tre mesi. In ogni caso, ci sforziamo di chiudere il caso il più presto possibile. Se abbiamo stabilito che la cattiva condotta ha avuto luogo, sarete informati dell'esito di una revisione preliminare o di un'indagine una volta che la stessa sarà completata. In ogni caso per motivi di riservatezza, di privacy e nel rispetto dei diritti legali di tutti gli interessati, non saremo in grado di fornire tutti i dettagli dell'esito di una segnalazione o delle relative azioni disciplinari adottate.

## CHI SI OCCUPA DEI PROBLEMI SOLLEVATI E COME VENGONO GESTITI?

La tua segnalazione verrà registrata in un sistema di gestione dei casi (CMS, Case Management System). A seconda della natura e del potenziale impatto della segnalazione il caso sarà gestito dall'organizzazione locale o dall'apposito Speak Up Review Team, che fa parte del Gruppo Internal Audit & Control. Il suddetto team lavora sotto la supervisione e l'istruzione del Comitato di Integrità di Carlsberg.

Ogni segnalazione viene sottoposta ad un esame preliminare in cui il problema viene analizzato al fine di decidere se effettuare un'ulteriore indagine. Potreste essere contattati per ulteriori informazioni e, inoltre, se il problema sollevato dovesse richiedere un'ulteriore revisione sarà assegnato al reparto di riferimento. Se necessario, esperti esterni quali avvocati, periti forensi, revisori dei conti o contabili (che lavorano sotto la massima riservatezza) possono essere incaricati di partecipare alla revisione. Le nostre indagini preliminari sono condotte in modo indipendente, equo e imparziale nel rispetto di tutte le parti coinvolte e in conformità con leggi e principi pertinenti. Inoltre, informiamo qualsiasi persona coinvolta riguardo la denuncia presentata contro di lui/lei.

## COLLEGAMENTO CON I SOGGETTI COINVOLTI IN INDAGINI

Se si viene coinvolti in un'indagine di Speak Up, come reporter, testimone o come soggetto della segnalazione, è necessario cooperare e rispondere a tutte le domande legittime in modo esaustivo ed onesto. Il fatto di omettere deliberatamente informazioni o di informare in modo errato le persone che effettuano le indagini può comportare l'adozione di misure disciplinari, così come l'attività volta a ritardare o ostacolare le indagini. Tutte le parti coinvolte in un'indagine hanno diritto alla riservatezza al fine di evitare inutili danni alla loro reputazione. Se partecipate o venite a conoscenza di un'indagine, la questione deve rimanere strettamente riservata.

## MISURE OPPORTUNE

Se una cattiva condotta ha effettivamente avuto luogo, saranno adottate misure adeguate in conformità alle leggi pertinenti. Coloro che segnalano una preoccupazione connessa alla propria condotta non saranno automaticamente resi immuni da indagini, azioni disciplinari, azioni penali e/o responsabilità civile. Lo stesso vale per qualsiasi altro dipendente che fornisce informazioni, fa in modo che vengano fornite informazioni o presta in altro modo assistenza con una segnalazione

## MONITORAGGIO E CONTROLLO

Questo manuale Speak Up è stato sviluppato a sostegno del Codice Etico e di Condotta e la sua efficacia è monitorata dal Comitato per l'Integrità di Carlsberg.

## CONTATTI

Per maggiori informazioni sul sistema di Speak Up o su questo manuale Speak Up contatta il tuo manager (HR o Legal) o [speakup@carlsberg.com](mailto:speakup@carlsberg.com). Se ritieni che la tua segnalazione o quella sollevata nei tuoi confronti non sia stata esaminata o gestita correttamente, ti preghiamo di informare immediatamente il Carlsberg Group tramite [speakup@carlsberg.com](mailto:speakup@carlsberg.com).



**Ottobre 2021**

Sostituisce la versione di dicembre 2020

Carlsberg Breweries A/S  
100 Ny Carlsberg Vej 1799  
Copenhagen V Denmark