



## TÜV SÜD Trust Channel

### Regole di procedura per la segnalazione di reclami o indizi di cattiva condotta

Il presente Regolamento si applica a tutte le società del Gruppo TÜV SÜD in cui TÜV SÜD AG, TÜV SÜD Auto Service GmbH, TÜV SÜD Industrie Service GmbH, TÜV SÜD Product Service GmbH o TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH detengono, direttamente o indirettamente, una partecipazione di maggioranza o su cui esercitano comunque un'influenza determinante (di seguito: "TÜV SÜD").

#### *Panoramica*

#### **Il Regolamento interno fornisce informazioni su quanto segue:**

1. Ambito di applicazione
  - Chi può segnalare e cosa può essere segnalato?
2. Invio di una segnalazione
  - Come si può segnalare qualcosa?
3. Responsabilità
  - Chi elabora un rapporto?
4. Procedura
  - Come viene elaborato un rapporto?
5. Protezione dagli svantaggi
  - Come vengono tutelate le persone coinvolte?

#### *Ambito di applicazione*

#### **1. Ambito di applicazione** **- Chi può segnalare e cosa può essere segnalato?**

**Chi?** Chiunque può presentare reclami o indicazioni di cattiva condotta (di seguito: "segnalazione"). Una segnalazione può quindi essere fatta in tutto il mondo da qualsiasi persona impiegata da TÜV SÜD o da qualsiasi persona esterna.

**Cosa?** Una segnalazione può riguardare violazioni effettive o potenziali di leggi e politiche interne, nonché di obblighi in materia di diritti umani e tutela dell'ambiente, nell'ambito delle attività di TÜV SÜD o della catena di fornitura.

#### *Rapporto*

#### **2. Invio di una segnalazione** **- Come si può segnalare qualcosa?**

**Come?** Per l'invio di una segnalazione, si raccomanda di utilizzare il sistema di segnalazione digitale TÜV SÜD Trust Channel tramite [www.bkms-system.com/tuvsud](http://www.bkms-system.com/tuvsud), tecnicamente gestito da un fornitore di servizi esterno su server protetti in Germania.

Inoltre, le segnalazioni possono essere inviate anche via e-mail ([trustchannel@tuvsud.com](mailto:trustchannel@tuvsud.com)), per telefono, di persona o per lettera al Global Compliance Office e a qualsiasi dirigente di TÜV SÜD.



Quando?  
Quale lingua?  
Se si sceglie il Canale Fiducia di TÜV SÜD, è possibile inviare una segnalazione in qualsiasi momento. A tal fine è possibile selezionare la lingua preferita.

Anonimo o con il nome?  
Se lo si desidera, le persone che inviano una segnalazione possono rimanere completamente anonime. Le segnalazioni inserite nel TÜV SÜD Trust Channel non sono tecnicamente rintracciabili. Tuttavia, la descrizione e la natura dei fatti possono consentire di trarre conclusioni sulla persona che ha inviato una segnalazione.  
Nel TÜV SÜD Trust Channel è possibile creare una casella di posta elettronica attraverso la quale è possibile scambiare messaggi con TÜV SÜD senza rivelare il proprio nome.

### Responsabilità

#### 3. Responsabilità - Chi elabora un rapporto?

Chi?  
I rapporti vengono elaborati solo da un piccolo gruppo di dipendenti TÜV SÜD selezionati e ben addestrati. Quando elaborano un rapporto, questi dipendenti sono imparziali, indipendenti, non vincolati da istruzioni e tenuti alla segretezza.

### Fasi procedurali

#### 4. Procedura - Come viene elaborato un rapporto?

Il rapporto è stato ricevuto

Ogni segnalazione viene presa sul serio ed elaborata secondo le seguenti fasi procedurali:

Confermare la ricezione

##### a) Conferma di ricezione

Dopo aver ricevuto una segnalazione, il segnalante riceverà una conferma di ricezione entro sette giorni, se c'è la possibilità di contattarlo.

Il rapporto è controllato

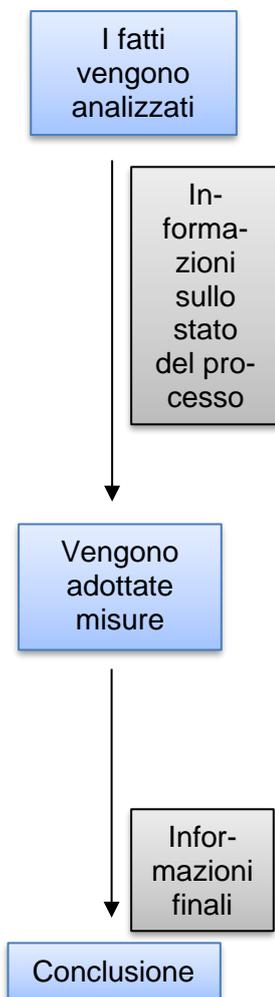
##### b) Controllo del rapporto

In primo luogo, si verifica se la segnalazione contiene informazioni sufficienti per ulteriori passi. Se esiste la possibilità di contattare il segnalante, si chiariscono i punti in sospeso.

Chiarire i punti in sospeso

Successivamente, viene stabilita la procedura da seguire. A seconda del contenuto del rapporto, può essere avviata un'azione correttiva immediata o un dipartimento specializzato di TÜV SÜD può occuparsi dell'ulteriore elaborazione.

Se la segnalazione non contiene informazioni sufficienti, non può essere chiarita ulteriormente o può essere confutata senza ulteriori indagini, il caso viene chiuso. Se esiste la possibilità di contattare la persona segnalante, questa verrà informata.



### c) Indagine sui fatti

Dopo la trasmissione delle informazioni segnalate, il reparto specialistico responsabile di TÜV SÜD approfondisce i fatti. A tal fine, ad esempio, si tengono colloqui con il segnalante (se esiste la possibilità di contatto), con la persona interessata dalla segnalazione e con altre persone, si valutano documenti e dati, ecc.

La durata dell'indagine dipende dai fatti del caso e può variare da pochi giorni e settimane a diversi mesi. Durante l'indagine, la persona che ha presentato la denuncia sarà informata dello stato del caso entro tre mesi, se esiste la possibilità di contattarla.

Il dipartimento responsabile prepara una relazione sui risultati delle indagini e presenta le raccomandazioni per le azioni da intraprendere.

### d) Misure

A seconda dell'esito delle indagini, possono essere adottate varie misure di natura occupazionale, penale o civile, nonché misure di miglioramento per prevenire futuri casi simili.

### e) Conclusione della procedura

La persona che ha presentato una segnalazione viene informata della conclusione della procedura e i risultati vengono discussi con lei, se esiste la possibilità di un contatto.

## Protezione

### 5. Protezione dagli svantaggi

#### - Come vengono tutelate le persone coinvolte?

Coloro che effettuano segnalazioni al meglio delle loro conoscenze e in buona fede non subiranno alcuno svantaggio da parte di TÜV SÜD; TÜV SÜD inoltre non tollera ritorsioni da parte di altri.

Allo stesso tempo, TÜV SÜD riconosce l'importanza di proteggere le persone contro cui è diretta una segnalazione. Né queste persone né la persona che effettua una segnalazione possono essere compromesse prematuramente.