

## Compliance & Ethics Speak Up

# FAQ

Versione: 2

Entrata in vigore: 7 maggio 2025



## Segnalare problemi relativi a una cattiva condotta o a una potenziale cattiva condotta all'interno di bpostgroup

Le risposte alle domande più frequenti presentate in questo documento non sostituiscono la politica, che contiene importanti informazioni aggiuntive. Le risposte fornite qui evidenziano i concetti chiave. Vi invitiamo a familiarizzare con la politica nella sua interezza.

### 1. Se mi imbatto in una situazione che mi fa temere di essere alle prese con un caso di cattiva condotta o una potenziale cattiva condotta, perché dovrei segnalarela?

bpostgroup si basa su forti valori aziendali e su pratiche commerciali etiche, concepite per promuovere la nostra strategia commerciale sostenibile e responsabile. Questi valori e pratiche riflettono il nostro impegno nei confronti di collaboratori, fornitori, clienti, partner commerciali, azionisti e della società in senso lato. È essenziale creare una reputazione quale organizzazione affidabile ed etica presso i nostri interlocutori. Insieme, dobbiamo vigilare affinché i nostri servizi siano forniti in modo etico ed equo.

### 2. Che cos'è Speak Up?

Speak Up è un sistema di segnalazione messo a disposizione all'interno di bpostgroup, che consente a determinate persone (vedi domanda 3) di segnalare, in modo confidenziale e senza timore di ritorsioni, una situazione di cui sono venuti a conoscenza e che viola o sembra violare le leggi, i regolamenti, il Codice di condotta o altre politiche del gruppo.

### 3. Chi può segnalare un problema?

Chiunque disponga di informazioni su una possibile violazione dell'integrità in un contesto professionale può segnalare un problema.

Sono compresi i dipendenti, i tirocinanti, i volontari, i collaboratori esterni, i subappaltatori, i fornitori, gli azionisti e i membri della direzione e degli organi di vigilanza, compresi gli amministratori non esecutivi.

Anche gli ex dipendenti di bpostgroup e i candidati che hanno partecipato a un processo di assunzione all'interno di bpostgroup sono autorizzati a segnalare un problema.

## 4. Quali tipi di problemi posso segnalare?

È possibile segnalare qualsiasi violazione effettiva o potenziale delle leggi che rientrano nell'ambito di applicazione delle norme nazionali sul whistleblowing, nonché qualsiasi violazione effettiva o potenziale del Codice di condotta o di altre politiche interne di bpostgroup.

Si possono citare i seguenti esempi concreti:

- Problemi finanziari ed economici: riciclaggio di denaro, corruzione, truffa, violazione delle norme sulla concorrenza o delle sanzioni economiche internazionali, conflitti di interesse, abuso o appropriazione indebita di beni e risorse aziendali, ecc.
- Violazione dei diritti umani e delle libertà fondamentali: lavoro minorile, lavoro forzato, mancato rispetto dei dati personali e violazione della privacy, mancato rispetto dei diritti umani nella catena di approvvigionamento, ecc.
- Problemi di salute e sicurezza: non conformità delle misure atte a promuovere la salute e la sicurezza sul lavoro (ad esempio, mancanza di attrezzature o procedure di sicurezza, manipolazione di prodotti pericolosi, condizioni di lavoro non sicure all'interno della catena di approvvigionamento, ecc.)
- Mancato rispetto delle politiche interne, come il Codice di condotta, la Politica sui contatti con i concorrenti, la Politica sui contatti con le autorità pubbliche, la Politica sulla conformità delle offerte, ecc.
- Ritorsioni per whistleblowing: sanzioni disciplinari o qualsiasi misura discriminatoria o sfavorevole a seguito di una segnalazione fatta in buona fede in virtù della politica Speak Up.

Questo elenco non è esaustivo. Poiché l'ambito di applicazione della legislazione in materia di whistleblowing varia da paese a paese, potrebbe essere possibile segnalare altri tipi di problemi a seconda del vostro Paese. Si consiglia di consultare l'appendice specifica per il proprio Paese nella policy Speak Up (sezione 15).

## 5. Quali fatti o comportamenti non possono essere segnalati tramite Speak Up?

Alcuni problemi o situazioni non rientrano nell'ambito di applicazione della politica Speak Up e devono essere trattati attraverso altri canali appropriati. Questo vale per i seguenti casi:

- Reclami relativi alle condizioni di lavoro individuali: i dipendenti di bpostgroup devono rivolgere le loro domande o i loro reclami relativi alle condizioni di lavoro o alle condizioni di impiego attraverso le consuete procedure HR, ovvero direttamente al proprio superiore gerarchico, al proprio responsabile HR e/o al proprio rappresentante sindacale.
- Atti di discriminazione o molestie: tali comportamenti non rientrano nell'ambito del processo Speak Up, a meno che la legislazione del vostro paese non preveda diversamente. Se siete testimoni o vittime di discriminazioni, molestie o altri rischi psicosociali sul lavoro, vi invitiamo a rivolgervi direttamente al dipartimento competente della vostra organizzazione e/o agli organismi preposti affinché possano sostenervi e occuparsi della vostra situazione.
- Minacce immediate alla vita, alla salute, alla sicurezza o alla proprietà: i canali interni di segnalazione della politica Speak Up non devono essere utilizzati per segnalare una minaccia immediata. In caso di emergenza, contattate le autorità locali o componete il numero di emergenza del vostro Paese. Ad esempio, il numero 112 per i Paesi appartenenti all'Unione europea.

Inoltre, è importante sapere che alcune informazioni - qualunque sia la loro forma o il loro supporto - non possono essere segnalate se sono state ottenute attraverso la commissione di un reato (furto di documenti, registrazioni illegali, ecc.) o se sono coperte dal segreto di sicurezza nazionale, dal segreto di indagine, dal segreto istruttorio, dal segreto giudiziario, dal segreto medico o dal segreto professionale tra avvocato e cliente, a meno che le informazioni non riguardino direttamente il whistleblower (scambi con il suo avvocato o dati medici personali).

## 6. Quali condizioni devono essere soddisfatte per presentare una segnalazione?

Affinché la vostra segnalazione venga presa in considerazione nell'ambito della politica Speak Up, devono essere soddisfatte diverse condizioni:

1. Dovete essere autorizzati a presentare una segnalazione in conformità a questa politica (ad esempio, dipendenti di bpostgroup, subappaltatori, ecc.).
2. I fatti segnalati devono riguardare violazioni effettive o potenziali che si sono verificate o che potrebbero verificarsi all'interno di bpostgroup o nell'ambito delle sue attività, e di cui si è venuti a conoscenza in un contesto professionale.
3. È necessario avere ragionevoli motivi per credere che i fatti riportati siano veri al momento della segnalazione. Non dovete basare le vostre decisioni su voci o accuse diffamatorie.
4. L'oggetto della segnalazione deve rientrare nell'ambito della politica Speak Up.
5. La segnalazione deve essere effettuata tramite uno dei canali interni previsti dalla politica Speak Up.

Se queste condizioni sono soddisfatte, la vostra segnalazione verrà gestita secondo le regole descritte nella politica di Speak Up.

## 7. Chi devo contattare per segnalare un problema?

Se siete un membro del personale di bpostgroup, siete invitati a segnalare il vostro problema nel modo seguente:

- In primo luogo, contattate il vostro superiore gerarchico, che sarà in grado di gestire la situazione o, se necessario, di inoltrarla a chi di dovere.
- Se questo non è possibile, o se non ritenete che la risposta ricevuta sia appropriata, potete utilizzare i canali interni di segnalazione previsti dalla politica Speak Up.

Se non siete un membro del personale (ad es. ex dipendente, subappaltatore), potete utilizzare direttamente i canali interni di segnalazione.

## 8. Come posso inviare una segnalazione utilizzando lo strumento Speak Up?

Per segnalare un problema tramite lo strumento Speak Up, seguite la procedura seguente:

1. Iniziate visitando la pagina iniziale dello strumento Speak Up:  
[www.bpostgroup.com/ethics-and-behavior](http://www.bpostgroup.com/ethics-and-behavior)
2. Una volta entrati in questa pagina, selezionare il menu "Segnala un dubbio online / Segnalazione di un evento", quindi leggete e accettate il messaggio di avvertimento che appare sullo schermo.
3. A questo punto potete redigere la vostra segnalazione, descrivendo il problema in dettaglio (fatti, persone coinvolte, luogo, data) e, se possibile, aggiungendo documenti di supporto (screenshot, documenti, ecc.). Vi verrà inoltre chiesto di inserire i vostri dati di contatto: specificate il vostro legame con bpostgroup (dipendente, ex dipendente o esterno) e scegliete se desiderate rimanere anonimi o meno. La vostra identità è protetta in ogni caso.
4. Dovrete indicare le vostre preferenze di follow-up: vi consigliamo di scegliere di ricevere notifiche sullo stato di avanzamento della vostra segnalazione, in modo da rimanere informati nel corso dell'intero processo. Potete anche definire il metodo di contatto più adatto a voi per comunicare con il vostro case manager (e-mail, telefono, ecc.). Optate per un'opzione che vi permetta di rimanere facilmente contattabili per garantire un follow-up efficace della vostra segnalazione.
5. Prima di inviare definitivamente la segnalazione, avrete la possibilità di rileggere tutte le informazioni fornite. Se necessario, potrete tornare indietro per correggere o completare la vostra segnalazione e/o i vostri dati di contatto prima di inviarla.
6. Dopo aver inviato la segnalazione, sarà necessario creare una password personale e un numero di accesso riservato che apparirà sullo schermo. È essenziale che conserviate e ricordiate queste informazioni, poiché vi serviranno per accedere allo strumento Speak Up, che vi consentirà di comunicare con il vostro case manager, controllare i vostri messaggi e monitorare lo stato di avanzamento della vostra segnalazione in totale riservatezza.

## 9. Posso segnalare un problema in forma anonima?

Sì, potete segnalare un problema in forma anonima, a meno che la legislazione del vostro Paese non lo vieti. In questo caso, la vostra identità non sarà comunicata al vostro case manager e tutta la corrispondenza avverrà esclusivamente tramite lo strumento Speak Up.

Poiché una segnalazione anonima può essere difficile da elaborare se le informazioni fornite sono insufficienti, vi consigliamo di fornire il maggior numero di dettagli e, se possibile, documenti di supporto per garantire un trattamento efficace della vostra segnalazione.

Per segnalare un problema in forma anonima, utilizzate lo strumento Speak Up. Non è consigliabile utilizzare il telefono o inviare una raccomandata, in quanto questi metodi non consentono di ricevere un feedback o di parlare con il case manager.

Infine, è indispensabile conservare il numero di accesso riservato e la password, poiché vi consentiranno di accedere allo strumento Speak Up per comunicare in modo anonimo con il vostro case manager. Questi identificativi sono l'unico modo per seguire l'andamento della segnalazione o per rispondere a eventuali richieste di ulteriori informazioni.

## 10. Posso inviare una segnalazione via e-mail al dipartimento Compliance di bpostgroup (team Speak Up)?

No, non è possibile inviare una segnalazione via e-mail al team Speak Up.

Per inviare una segnalazione, è necessario utilizzare uno dei tre canali interni di segnalazione: lo strumento Speak Up, la helpline o l'invio di una lettera raccomandata.

L'indirizzo e-mail del team Speak Up ([speak-up@bpost.be](mailto:speak-up@bpost.be)) serve unicamente a facilitare la comunicazione tra i case manager e le persone coinvolte in un'indagine, come i testimoni o gli interessati, che non hanno accesso allo strumento Speak Up.

## 11. Chi ha accesso alla mia segnalazione?

Quando inviate una segnalazione tramite lo strumento Speak Up o la helpline, il suo contenuto è accessibile unicamente ai membri del team Speak Up del dipartimento Compliance di bpostgroup.

Dopo aver ricevuto la segnalazione, il team Speak Up nominerà un case manager. Si tratta di un membro del team Speak Up o di una persona all'interno della filiale interessata che sia competente per questo tipo di segnalazioni.

Se la segnalazione viene inviata per posta raccomandata, l'ente che la riceve avrà accesso alla segnalazione e sarà responsabile del suo trattamento e del follow-up.

## 12. Come viene tutelata la riservatezza?

Lo strumento Speak Up è ospitato al di fuori dei sistemi informatici di bpostgroup, su una piattaforma sicura e criptata per proteggere tutte le informazioni relative alle indagini.

Una segnalazione viene condivisa solo su base strettamente necessaria, comunicando unicamente le informazioni indispensabili a chi è coinvolto nell'indagine o nell'attuazione di misure correttive. Particolare attenzione è rivolta al trattamento dei dati personali.

Qualsiasi violazione di questo obbligo da parte di una persona coinvolta in un'indagine può comportare sanzioni.

## 13. Posso fidarmi della procedura Speak Up? La mia identità è sufficientemente protetta?

Sì, bpostgroup attribuisce la massima importanza alla riservatezza e alla protezione della vostra identità durante tutta la procedura Speak Up. La vostra segnalazione sarà trattata con la massima discrezione, che sia anonima o meno.

Solo le persone strettamente autorizzate, soggette all'obbligo di riservatezza, possono accedere ai vostri dati personali e alla vostra segnalazione. Queste persone non potranno in nessun caso divulgare la vostra identità o qualsiasi informazione che permetta direttamente o indirettamente di identificarvi senza il vostro esplicito consenso.

# 14.

## Quali sono le diverse fasi della procedura Speak Up?

La procedura Speak Up è suddivisa in diverse fasi:

### 1. Invio di una segnalazione

Le segnalazioni pervenute tramite lo strumento Speak Up o la linea telefonica protetta vengono inoltrate al dipartimento Compliance di bpostgroup (team Speak Up). Quelle inviate per posta raccomandata sono ricevute e gestite dal responsabile locale della filiale interessata.

### 2. Avviso di ricevimento

Una volta inviata la segnalazione, riceverete un avviso di ricevimento tramite lo strumento Speak Up o per posta raccomandata. La vostra segnalazione sarà quindi assegnata a un case manager. Questo avviso conferma il ricevimento della segnalazione, ma non ne garantisce l'ammissibilità.

### 3. Verifica dell'ammissibilità

Il case manager stabilirà se la segnalazione rientra nell'ambito di applicazione della politica Speak Up e delle leggi applicabili. Una segnalazione può essere considerata irricevibile se non riguarda violazioni o infrazioni coperte da questa politica, se manca di prove concrete o se rientra nell'ambito di un altro canale di segnalazione più appropriato. In questo caso, sarete informati e, se possibile, indirizzati al dipartimento competente. È possibile che vi vengano richieste ulteriori informazioni prima che venga presa una decisione sull'ammissibilità della vostra segnalazione.

### 4. Analisi dei fatti segnalati

Se la vostra segnalazione è ammissibile, verrà effettuata un'analisi approfondita per verificare l'accuratezza dei fatti riportati in modo indipendente e imparziale. Tale analisi può comprendere diversi atti investigativi, come lo svolgimento di colloqui con le persone interessate, l'esame di documenti e registrazioni pertinenti, nonché l'analisi di altri elementi probatori disponibili.

### 5. Chiusura dell'indagine e follow-up

Entro tre mesi dall'avviso di ricevimento, sarete informati sullo stato di avanzamento del trattamento della vostra segnalazione:

- Se l'indagine è stata ultimata, verrà inviato un rapporto riservato al team di gestione competente, che deciderà quali misure adottare. Sarete informati delle conclusioni generali, ma non avrete accesso al rapporto definitivo, poiché contiene informazioni riservate e potenzialmente sensibili, in particolare relativamente alle persone coinvolte e alle eventuali raccomandazioni formulate. Questa riservatezza è essenziale per proteggere tutte le parti coinvolte e garantire l'integrità del processo.
- Se l'indagine è ancora in corso, riceverete un aggiornamento.

# 15.

## Quanto tempo ci vuole per indagare su una segnalazione?

Un'indagine dura generalmente 3 mesi, ma può essere estesa a 1 anno a seconda della complessità dei fatti segnalati. Il case manager si assicurerà che l'indagine avvenga nel modo più rapido ed efficiente possibile. Ogni 3 mesi sarete informati sullo stato di avanzamento della vostra segnalazione.

# 16.

## Come posso contattare il mio case manager dopo aver inviato una segnalazione?

Quando inviate la vostra segnalazione tramite lo strumento Speak Up o mediante l'assistenza telefonica, riceverete un identificativo e una password per accedere a una finestra di dialogo sicura per ulteriori comunicazioni con il vostro case manager. Potete accedere a questa finestra di dialogo facendo clic sulla scheda "Verifica stato" dello strumento Speak Up.

Se inviate la vostra segnalazione per posta raccomandata, il vostro case manager potrà contattarvi solo se avrete inserito i vostri recapiti nella lettera. Senza queste informazioni, sarà difficile stabilire una comunicazione con voi.

## **17.** **Posso ricevere una notifica via e-mail se mi viene posta una domanda tramite lo strumento Speak Up?**

Sì, è possibile. All'invio della vostra segnalazione, dovrete spuntare la casella "*Vorrei ricevere un messaggio di posta elettronica quando viene aggiornato il problema*". Vi consigliamo vivamente di farlo, in modo da potervi tenere aggiornati sugli sviluppi del vostro caso. È possibile attivare questa opzione anche se si desidera rimanere anonimi. In questo caso, il vostro indirizzo e-mail non sarà visibile al team Speak Up.

## **18.** **Perché le persone interrogate nell'ambito di un'indagine Speak Up non possono parlarne a terzi (all'interno o all'esterno di bpostgroup), compresi i loro colleghi e superiori gerarchici?**

Perché è fondamentale che le indagini di Speak Up rimangano riservate. La divulgazione, anche parziale, di un'indagine potrebbe comprometterne il regolare svolgimento e costituire una grave mancanza professionale. Qualsiasi violazione di questo principio di riservatezza può comportare sanzioni disciplinari.

## **19.** **Sono protetto/a da eventuali ritorsioni se faccio una segnalazione?**

Sì, se fate una segnalazione in buona fede, siete protetti da ritorsioni, anche se i fatti segnalati si rivelano inesatti dopo l'esame. Segnalare in buona fede significa avere ragionevoli motivi per ritenere che i fatti segnalati possano costituire una cattiva condotta. Buona fede non significa che dovete avere ragione nella vostra valutazione, ma che dovete agire con sincerità e responsabilità.

Se ritenete di essere vittime di ritorsioni, segnalatelo immediatamente attraverso i canali interni di segnalazione (strumento Speak Up, helpline o posta raccomandata), in modo che possano essere adottate le misure del caso.

Questa protezione non si applica alle segnalazioni fatte in malafede, cioè con l'intenzione di causare danni o sapendo che le informazioni sono false. Tali abusi possono comportare sanzioni disciplinari.

## **20.** **Cosa succede se il problema che sto segnalando riguarda un superiore gerarchico, un senior manager o un membro del top management?**

Anche in questo caso sarete protetti da eventuali ritorsioni.

Abbiamo istituito una Escalation Procedure. Questa procedura mira a garantire che, a prescindere dal livello gerarchico della persona oggetto di una segnalazione, ogni caso venga indagato a fondo nel rispetto dei diritti sia della persona che ha segnalato il problema sia di quella che ne è oggetto.

## **21.** **Sono stato/a contattato/a nell'ambito di un'indagine per essere ascoltato/a come testimone. Cosa devo fare?**

Siete stati contattati come testimoni perché la persona o le persone incaricate dell'indagine ritengono che abbiate informazioni che potrebbero chiarire alcuni punti e contribuire all'avanzamento dell'indagine. La vostra partecipazione è quindi essenziale.

A seconda della legislazione in vigore nel vostro Paese, potete essere accompagnati da una persona di vostra scelta, come un avvocato o un rappresentante sindacale, durante il colloquio nell'ambito dell'indagine. Questa decisione dipende esclusivamente da voi: sarete infatti liberi di scegliere se avete bisogno di un sostegno di questo tipo o meno. Non c'è alcun obbligo in tal senso.

## 22.

### **Sono stato/a contattato/a nell'ambito di un'indagine per essere ascoltato/a come persona interessata. Cosa devo fare?**

Lo status di persona interessata vi viene attribuito quando il vostro nome è direttamente menzionato nella segnalazione.

Essere oggetto di un'indagine non significa automaticamente essere nel torto. Avrete l'opportunità di presentare la vostra versione dei fatti e di fornire qualsiasi informazione che possa essere utile all'indagine.

A seconda della legislazione in vigore nel vostro Paese, potete essere accompagnati da una persona di vostra scelta, come un avvocato o un rappresentante sindacale, durante il colloquio nell'ambito dell'indagine. Questa decisione dipende esclusivamente da voi: sarete infatti liberi di scegliere se avete bisogno di un sostegno di questo tipo o meno. Non c'è alcun obbligo in tal senso.

## 23.

### **Posso segnalare un problema/una violazione/una violazione dell'integrità che coinvolge un'altra persona all'interno dell'azienda?**

Sì. La segnalazione può riguardare qualsiasi persona all'interno dell'azienda o di bpostgroup.

## 24.

### **Quali sono i risultati di un'indagine Speak Up?**

Un'indagine Speak Up può portare a diverse conclusioni:

- Si può concludere che non c'è stata alcuna violazione dell'integrità e che non sono necessarie azioni specifiche.
- Si può concludere che è stata constatata una violazione dell'integrità e che è necessaria un'azione specifica (o più azioni), nel qual caso vengono formulate raccomandazioni individuali e/o collettive affinché la direzione competente adotti le misure necessarie (ad esempio, l'avvio di un procedimento disciplinare, la definizione di direttive interne ecc.)

## 25.

### **Un'indagine Speak Up può portare a un procedimento disciplinare?**

Il team Speak Up non ha poteri disciplinari, ma se l'indagine rivela prove sufficienti, nel suo rapporto definitivo può raccomandare alla direzione l'avvio di un procedimento disciplinare. Spetta poi alla direzione decidere e attuare le misure appropriate.

## 26.

### **Posso ritirare una segnalazione dopo averla inviata?**

No. Una volta inviata, la segnalazione non può essere modificata o ritirata. Potete tuttavia aggiungere ulteriori informazioni e chiedere al team Speak Up di chiudere l'indagine in corso. Il team Speak Up determinerà quindi se è opportuno o meno concluderla.