



**GRUPPO DKV MOBILITY**

# procedura di reclamo

**According to German Supply Chain Act**

Stand	Gennaio 2024
Proprietario del documento	Ufficio Conformità del Gruppo
Versione in lingua	IT

Il GRUPPO DKV MOBILITY è consapevole della propria responsabilità sociale, etica e ambientale nella nostra azienda e nell'intera catena di fornitura. Di conseguenza, abbiamo istituito un'efficace procedura di reclamo attraverso la quale è possibile segnalare informazioni sui diritti umani e sui rischi ambientali o sulle violazioni dei diritti umani e degli obblighi ambientali. Per proteggere la riservatezza, la procedura di reclamo può essere utilizzata anche in forma anonima. L'Ufficio Compliance del Gruppo DKV MOBILITY è responsabile della procedura di reclamo.



## Indice dei contenuti

<b>1</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Canali di reclamo .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Procedura di reclamo .....</b>	<b>4</b>
3.1	Segnalazione di un reclamo .....	4
3.2	Verifica del reclamo .....	4
3.3	Discutere i fatti del caso .....	4
3.4	Implementazione della traccia.....	4
3.5	Feedback.....	4
3.6	Risolvere il reclamo di comune accordo.....	5
<b>4</b>	<b>Riservatezza e imparzialità .....</b>	<b>5</b>

# 1 Introduzione

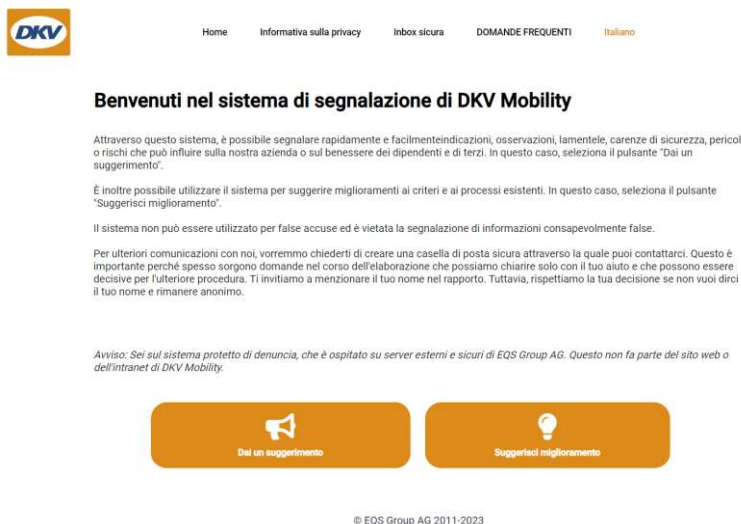
Si applica a tutti i whistleblower, che desiderano attirare l'attenzione sui rischi per i diritti umani e l'ambiente e sulle violazioni dei diritti umani e degli obblighi ambientali che si sono verificati o potrebbero verificarsi nella nostra attività o lungo la nostra catena di fornitura.

Oltre ai canali di contatto già collaudati, abbiamo istituito il sistema di denuncia, una piattaforma che può essere utilizzata per fornire informazioni online. Le informazioni vengono registrate in un processo trasparente che tutela al meglio gli interessi legittimi di tutte le parti coinvolte. Le segnalazioni vengono elaborate, conservate e archiviate con la necessaria riservatezza.

Il sistema di whistleblower è volto a offrire la massima protezione possibile sia a chi denuncia sia a chi è coinvolto. Le indagini vengono avviate solo dopo un attento esame preliminare e in presenza di indizi concreti di reato. Le indagini sono condotte in modo riservato. Le informazioni vengono trattate nell'ambito di un processo equo, rapido e riservato. Le indagini sono coordinate dall'Ufficio Compliance del Gruppo.

## 2 Canali di reclamo

- Sistema elettronico di denuncia [dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/](https://dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/)



The screenshot shows the DKV Mobility whistleblowing system interface. At the top left is the DKV logo. To its right are navigation links: Home, Informativa sulla privacy, Inbox sicura, DOMANDE FREQUENTI, and Italiano. The main heading is "Benvenuti nel sistema di segnalazione di DKV Mobility". Below this, there is a paragraph explaining the system's purpose: "Attraverso questo sistema, è possibile segnalare rapidamente e facilmente indicazioni, osservazioni, lamentele, carenze di sicurezza, pericoli o rischi che può influire sulla nostra azienda o sul benessere dei dipendenti e di terzi. In questo caso, seleziona il pulsante 'Dai un suggerimento'." Another paragraph states: "È inoltre possibile utilizzare il sistema per suggerire miglioramenti ai criteri e ai processi esistenti. In questo caso, seleziona il pulsante 'Suggerisci miglioramento'." A third paragraph notes: "Il sistema non può essere utilizzato per false accuse ed è vietata la segnalazione di informazioni consapevolmente false." A fourth paragraph says: "Per ulteriori comunicazioni con noi, vorremmo chiederti di creare una casella di posta sicura attraverso la quale puoi contattarci. Questo è importante perché spesso sorgono domande nel corso dell'elaborazione che possiamo chiarire solo con il tuo aiuto e che possono essere decisive per l'ulteriore procedura. Ti invitiamo a menzionare il tuo nome nel rapporto. Tuttavia, rispettiamo la tua decisione se non vuoi dirci il tuo nome e rimanere anonimo." At the bottom, there is a small disclaimer: "Avviso: Sei sul sistema protetto di denuncia, che è ospitato su server esterni e sicuri di EQS Group AG. Questo non fa parte del sito web o dell'intranet di DKV Mobility." Below the disclaimer are two orange buttons: "Dai un suggerimento" (with a megaphone icon) and "Suggerisci miglioramento" (with a lightbulb icon). At the very bottom, it says "© EQS Group AG 2011-2023".

- E-mail a [compliance@dkv-mobility.com](mailto:compliance@dkv-mobility.com)
- per telefono +49 (0) 2102 5517 - 500

## **3 Procedura di reclamo**

### **3.1 Segnalazione di reclamo**

I reclami possono essere segnalati tramite i canali descritti al punto 2. La persona che effettua la segnalazione riceverà di norma una conferma di ricezione entro 7 giorni.

Se i reclami vengono presentati tramite gli organi interni del DKV (ad esempio, il responsabile di linea, il consiglio di fabbrica), i rispettivi destinatari sono tenuti a informare il Group Compliance Office. Il Group Compliance Office registra successivamente il reclamo nel sistema elettronico di whistleblower. Ciò garantisce che tutti i processi siano documentati in modo tracciabile.

### **3.2 Controllare il reclamo**

All'inizio della procedura di reclamo, l'Ufficio Compliance del Gruppo verifica se il reclamo rientra nell'ambito delle norme di legge. In caso contrario, la persona che ha presentato il reclamo riceve un feedback con le motivazioni.

### **3.3 Discutere i fatti**

Il Group Compliance Office coordinerà ulteriori passi per chiarire i fatti. Se non è possibile verificare i fatti del caso per mancanza di informazioni, il Group Compliance Office contatterà l'autore della denuncia per ottenere ulteriori informazioni.

I fatti del caso vengono quindi discussi con l'informatore per migliorare la comprensione della denuncia. Su questa base, è possibile elaborare successivamente una possibile soluzione. Nell'ambito del processo di chiarimento, viene discussa con l'informatore la previsione di eventuali misure preventive o correttive.

L'Ufficio Compliance di Gruppo ha il diritto di coinvolgere nell'indagine altre unità interne a titolo di supporto e/o informazione (ad es. Internal Audit, Risorse Umane).

### **3.4 Tracciamento dell'implementazione**

L'Ufficio Compliance del Gruppo prepara una relazione finale sulla conclusione dell'indagine, indicando i fatti del caso e l'esistenza o meno di una violazione o di un rischio. Se la relazione finale determina che una violazione dei diritti umani e/o degli obblighi ambientali si è verificata, si sta verificando o è imminente, vengono avviate o attuate misure correttive.

L'efficacia delle misure correttive viene verificata e documentata dal Group Compliance Office. Se necessario, vengono apportate modifiche alle misure correttive.

### **3.5 Dare un feedback**

L'informatore riceverà un riscontro dall'Ufficio Compliance del Gruppo entro 3 mesi dalla presentazione del reclamo.

### **3.6 Risolvere il reclamo in via amichevole**

In alternativa, al whistleblower può essere offerta una procedura per risolvere il reclamo in via amichevole (ad esempio, mediazione, conciliazione o arbitrato interno). In questo processo, le parti coinvolte cercano di trovare una soluzione amichevole con l'aiuto di una terza parte neutrale e mediatrice. L'attenzione è rivolta alla cooperazione orientata alla soluzione e allo sviluppo di misure correttive o preventive.

Tuttavia, ciò richiede che l'identità della persona che fornisce le informazioni sia nota o che la persona che fornisce le informazioni rinunci all'anonimato.

## **4 Riservatezza e imparzialità**

La procedura di reclamo garantisce la riservatezza dell'autore della denuncia e delle persone interessate, nonché la protezione dei loro dati personali. Si consiglia pertanto di utilizzare la funzione di casella di posta elettronica sicura (anonima).

Chiunque tratti un whistleblower in modo sprezzante o lo discrimini in relazione alla presentazione di un reclamo, utilizzi la procedura di reclamo come piattaforma per accuse futili o come sfogo per la propria rabbia personale, faccia deliberatamente e maliziosamente dichiarazioni false o screditi o diffami altri, viola i propri obblighi di diritto (del lavoro). È vietato anche minacciare o tentare di compiere rappresaglie. Tali comportamenti scorretti saranno perseguiti con la massima severità.