

# Linee guida per la segnalazione di illeciti

Include il regolamento applicabile secondo la legge tedesca sugli obblighi di approvvigionamento della catena di fornitura.





## Premessa del Consiglio Direttivo

SMA si impegna a rispettare elevati standard di condotta etica e di buon governo societario, elementi ritenuti fondamentali per promuovere i nostri valori aziendali e per favorire la nostra cultura dell'integrità. La lotta agli illeciti è una parte importante di questo impegno. Azioni integerrime, sostenibili e conformi alla legge non sono solo una prerogativa di SMA e della nostra divisione aziendale, ma devono essere garantite nell'intera catena di fornitura e nella nostra rete di partner commerciali.

Affinché SMA possa affrontare le irregolarità il più rapidamente possibile, incoraggiamo i dipendenti, il personale dei partner commerciali e qualsiasi altra persona a segnalare attivamente i casi di condotta non etica, illegale o inadeguata tramite uno dei canali descritti in queste linee guida. Questo vale soprattutto per i rischi relativi alla violazione dei diritti umani o per gli obblighi ambientali.

A tal fine, è stata istituita una procedura di segnalazione delle irregolarità che consente a tutte le segnalazioni effettuate nell'ambito di queste linee guida di essere esaminate in modo imparziale, equo e oggettivo, oltre a garantire la necessaria tutela a tutte le persone che segnalano illeciti.

**Detto chiaramente: chiunque segnali una violazione in buona fede può farlo senza temere provvedimenti sanzionatori o altri effetti negativi.**

Tuttavia, è possibile effettuare segnalazioni completamente anonime tramite la Speak-Up Line di SMA, che fornisce un canale di comunicazione sicuro e indiretto con il Group Compliance Team di SMA.

Siamo fermamente convinti che l'incoraggiamento delle segnalazioni in base a queste linee guida e la tutela delle persone che segnalano illeciti servano gli interessi e gli obiettivi a lungo termine di SMA e delle sue parti interessate.

Queste linee guida sono in linea con i nostri codici di condotta rivolti ai dipendenti e ai partner commerciali. Costituiscono al contempo il regolamento di procedura di SMA inteso a segnalare le irregolarità ai sensi della legge tedesca sugli obblighi di approvvigionamento della catena di fornitura (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, LkSG) ed è in vigore dal **01.09.2023**.

4

- 
1. OBIETTIVO E AMBITO DI APPLICAZIONE
  2. FASI DELLA PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DELLE IRREGOLARITÀ
    - Fase 1: espletamento e ricezione della segnalazione
    - Fase 2: esame dell'esposto / segnalazione
    - Fase 3: chiarimenti e discussioni sulle circostanze fattuali
    - Fase 4: ricerca di una soluzione
    - Fase 5: adozione di misure correttive adeguate ed efficaci
    - Fase 6: verifica delle misure rettificative

6

- 
3. TEMPISTICA
  4. ANONIMATO / TUTELA DELLA RISERVATEZZA  
NELLA PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DELLE IRREGOLARITÀ /  
PROTEZIONE DEI DATI
  5. TUTELA CONTRO IL PERICOLO DI RITORSIONI
  6. VERIFICA DELL'EFFICACIA DELLA PROCEDURA DI SEGNALAZIONE  
DELLE IRREGOLARITÀ

7

---

#### APPENDICE 1: MANUALE D'USO DELLA SPEAK-UP LINE DI SMA

1. Introduzione
2. Uso della Speak-Up Line di SMA
  - Utilizzo dell'applicazione Speak-Up
  - Utilizzo del sito web Speak-Up
  - Utilizzo del telefono Speak-Up
3. Garanzia dell'anonimato
4. Procedura dopo la presentazione della segnalazione
5. Elenco dei numeri di telefono per il canale telefonico Speak-Up

## 1. Obiettivo e ambito di applicazione

Queste linee guida regolano la procedura di segnalazione delle irregolarità di SMA. Si applica a tutti i dipendenti del Gruppo SMA in tutto il mondo e a qualsiasi altra persona che desideri segnalare a SMA una condotta illecita o un rischio ai sensi delle presenti linee guida (di seguito denominata "Segnalante" o "Autore della segnalazione", o i rispettivi plurali).

Non è necessario che il Segnalante sia interessato dal rischio o dalla violazione. Anche persone terze, come giornalisti oppure cittadini che vivono nelle vicinanze delle stabili organizzazioni, possono fare segnalazioni. Esiste anche la possibilità di scambiare informazioni con i gruppi di interesse in merito alla segnalazione o di essere rappresentati da loro durante la stesura della segnalazione (ad esempio, rappresentanza / relazione da parte di sindacati, ONG o altri terzi).

I Segnalanti possono presentare una segnalazione se hanno motivo di ritenere che sia stata messa in atto una condotta illecita o che sussistano dei rischi. Se la segnalazione o l'esposto presentato del Segnalante si rivela in seguito falso, le Persone che segnalano l'illecito hanno comunque diritto alla tutela (cfr. punto 5), purché si possa ragionevolmente presumere che la condotta segnalata fosse inadeguata o che i fatti riportati fossero veri (ossia che le Persone che segnalano l'illecito abbiano effettuato la segnalazione in buona fede).

È possibile segnalare informazioni relative ai rischi o alle violazioni delle linee guida di SMA, come il Codice di condotta SMA per i dipendenti, il Codice di Condotta SMA per i partner commerciali, le leggi e i regolamenti in vigore, nonché le violazioni relative ai diritti umani o agli obblighi ambientali. Non solo è possibile segnalare i rischi e le violazioni all'interno delle divisioni aziendali di SMA (che include società / sedi e impianti produttivi, ecc.), ma anche all'interno delle società / sedi / impianti produttivi / filiali di tutti i fornitori di SMA, nonché dei fornitori dei fornitori e di altri partner commerciali. I rischi e le violazioni includono anche possibili danni ambientali causati da SMA o da aziende della catena di fornitura di SMA.

### Esempi di rischi e condotte illecite secondo le presenti linee guida:

- comportamenti disonesti, fraudolenti o corrotti;
- comportamenti durante scambi interpersonali ritenuti inadeguati (ad esempio, molestie e discriminazioni);
- comportamenti che possono causare perdite finanziarie a SMA, danneggiare la reputazione di SMA o danneggiare in altro modo gli interessi di SMA; e
- comportamenti che possono costituire un rischio per il pubblico (ad esempio, sicurezza inadeguata dei prodotti) e altre condotte illegittime (come furti, violenza o minacce di violenza e danni alla proprietà).

### Esempi di rischi e condotte illecite in relazione ai diritti umani o agli obblighi ambientali:

- violazione dei divieti contro il lavoro minorile, il lavoro forzato e tutte le forme di schiavitù, contro il divieto di disparità di trattamento nei rapporti di lavoro e la trattenuta di un salario equo, nonché contro il divieto di assumere forze di sicurezza private o pubbliche non adeguatamente addestrate o controllate;
- mancato rispetto della sicurezza sul lavoro e dei rischi per la salute legati al lavoro, mancato rispetto della libertà sindacale, della libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva;
- la violazione dei diritti fondiari;
- la distruzione di risorse naturali come il suolo, l'acqua, l'aria, ecc. dovuta all'inquinamento ambientale; e
- violazione dei divieti sulla manipolazione del mercurio, dei divieti sulla produzione o sull'utilizzo di inquinanti organici persistenti (persistent organic pollutants, POP) o del divieto di importazione ed esportazione di rifiuti pericolosi.

## 2. Fasi della procedura di segnalazione delle irregolarità

### Fase 1: espletamento e ricezione della segnalazione

Le segnalazioni al Group Compliance Team di SMA possono essere effettuate tramite la Compliance Helpline e la Speak-Up Line di SMA. Al fine di assistere al meglio SMA nella gestione della segnalazione, i Segnalanti devono fornire tutti i dettagli relativi al caso in questione, comprese le date, i luoghi, le persone coinvolte, le società coinvolte e i testimoni. SMA incoraggia le segnalazioni per mezzo di un canale aperto e trasparente (Compliance Helpline). Tuttavia, è disponibile anche un canale anonimo (Speak-Up Line). In entrambi i casi, il destinatario delle segnalazioni è il Group Compliance Team di SMA, che ha sede presso la sede centrale del Gruppo SMA in Germania.

### Canale aperto e trasparente – la Compliance Helpline

Le segnalazioni tramite la Compliance Helpline, sia per telefono che per e-mail, possono essere trasmesse in tedesco e in inglese. I Segnalanti che inviano una segnalazione al Group Compliance Team tramite la Compliance Helpline indicando la propria identità possono richiedere che il Group Compliance Team non divulghi ad altri dipartimenti o ad altre persone qualsiasi informazione che consenta di identificare il Segnalante.

La Compliance Helpline è un canale di comunicazione diretto con il Group Compliance Team. Può essere contattata tramite il seguente indirizzo e-mail o il numero di telefono tedesco:

**Compliance Helpline:**

- E-mail: [Compliance@SMA.de](mailto:Compliance@SMA.de)
- Telefono (Germania): +49 561 9522 424242

La Compliance Helpline è generalmente disponibile dal lunedì al venerdì tra le ore 9:00 e le 17:00 CET o CEST. Non è possibile garantire una disponibilità senza interruzioni.

**La Speak-Up Line di SMA è un canale che garantisce l'anonimato**

Le segnalazioni possono essere inviate in qualsiasi momento, su richiesta, in forma completamente anonima tramite la Speak-Up Line di SMA. Le segnalazioni tramite la Speak-Up Line possono essere trasmesse oralmente oppure per iscritto e in qualsiasi lingua. La Speak-Up Line di SMA è gestita da un fornitore esterno di servizi. SMA non ha accesso ai rispettivi dati di connessione (informazioni telefoniche o indirizzi IP). Nel caso dei messaggi vocali, il fornitore di servizi trascriverà i messaggi parola per parola, li tradurrà (se necessario) e trasmetterà il contenuto in forma di testo al Group Compliance Team di SMA. L'appendice 1 (Manuale d'uso della Speak-Up Line di SMA) specifica in dettaglio come effettuare una segnalazione tramite la linea SMA Speak-Up.

L'accesso alla Speak-Up Line di SMA è disponibile tramite applicazione, sito web o telefono (cfr. Allegato 1).

Indipendentemente dal canale di segnalazione scelto, i Segnalanti riceveranno un avviso di ricezione entro sette giorni.

**Fase 2: esame dell'esposto / segnalazione**

Il Group Compliance Team sottopone immediatamente tutte le segnalazioni a un primo esame. A seconda del contenuto della segnalazione, possono essere coinvolti altri dipartimenti interni competenti, come Corporate Audit o Risorse umane, sempre nel rispetto della riservatezza.

Se alla segnalazione non viene dato seguito da SMA, l'autore della segnalazione riceverà una spiegazione del motivo.

**Fase 3: chiarimenti e discussioni sulle circostanze fattuali**

La fase successiva varia a seconda del contenuto della segnalazione. SMA indagherà ulteriormente e chiarirà le circostanze fattuali. SMA generalmente richiederà maggiori informazioni sulle circostanze fattuali segnalate nell'esposto. Ai Segnalanti può essere chiesto se siano disposti a parlare della Segnalazione con qualcuno. Se il Segnalante o i Segnalanti fossero disposti a parlare della Segnalazione, il Group Compliance Team organizzerà un incontro per discuterne. Quando si effettua una segnalazione tramite la Speak-Up Line di SMA, le domande possono essere poste e risposte anche in forma anonima tramite il numero di riferimento individuale.

Saranno nominati investigatori idonei nel caso fossero necessarie indagini interne per chiarire le circostanze fattuali. Gli investigatori possono essere dipendenti di SMA, in particolare dei dipartimenti Compliance e Corporate Audit, oppure impiegati di fornitori di servizi esterni. Le indagini saranno condotte in modo tempestivo e in conformità ai principi di obiettività ed equità.

Le persone che gestiscono le procedure di trattamento dei casi agiscono in modo indipendente. Questo significa che gli operatori sono imparziali, indipendenti, obiettivi e neutrali nell'esecuzione delle loro attività lavorative.

Le procedure di trattamento dei casi devono essere concepite in modo da essere indipendenti sia dalle persone che effettuano la segnalazione sia dalle persone o dalle funzioni che sono oggetto della segnalazione o a cui la segnalazione si riferisce. Gli investigatori devono conservare una documentazione adeguata, comprese le registrazioni di tutte le conversazioni condotte e delle informazioni ricevute che incidono sull'esito dell'indagine.

**Fase 4: ricerca di una soluzione**

Viene elaborata una proposta di soluzione per porre rimedio alla situazione sulla base delle circostanze fattuali accertate. La soluzione proposta sarà discussa con il Segnalante su sua richiesta, nella misura in cui le circostanze fattuali possano condurre al rischio di violazione dei diritti umani o di problematiche ambientali.

**Fase 5: adozione di misure correttive adeguate ed efficaci**

Nella misura in cui le circostanze fattuali richiedano misure correttive, queste saranno messe in atto senza indugio. L'attuazione verrà svolta da SMA o da un'organizzazione incaricata da SMA. Se la violazione dei diritti umani o di obblighi in materia ambientale presso un fornitore diretto è tale che SMA non possa porvi fine in un futuro immediato, verrà elaborato e attuato senza indugio un piano per porre fine alla violazione o ridurre i suoi effetti al minimo.

**Fase 6: verifica delle misure rettificative**

L'attuazione delle misure rettificative viene verificata da SMA.

La Group Compliance riferisce regolarmente al Group Executive Comitato di SMA, che comprende anche i membri del Consiglio Direttivo di SMA, in merito alle nuove segnalazioni che rientrano nell'ambito di queste linee guida e allo stato delle indagini e delle misure correttive, sempre nel rispetto della riservatezza. Le segnalazioni relative a violazioni dei diritti umani o a problematiche ambientali vengono anch'esse comunicate al Sustainability Committee di SMA, sempre nel rispetto del principio di riservatezza.

### 3. Tempistica

SMA lavora nel modo più efficiente possibile per verificare e risolvere i problemi che emergono. Le indagini e le misure rettificative sono diverse tra loro. Il tempo richiesto può pertanto cambiare a seconda delle circostanze. SMA si impegna a gestire rapidamente tutti gli esposti, ma darà la priorità a quelli che sollevano preoccupazioni rilevanti circa la gravità e la probabilità di rischi e violazioni.

A seguito dell'avviso di ricezione, l'Autore della segnalazione riceverà in ogni caso un riscontro entro e non oltre tre mesi dall'avviso di ricezione. Se l'esame dell'esposto si protrae oltre la durata di tre mesi, il Segnalante riceverà comunque un riscontro.

**Nota:** in molti casi, SMA non è autorizzata a informare l'Autore della segnalazione dei risultati dell'indagine, ad esempio per motivi di riservatezza.

### 4. Anonimato / Tutela della riservatezza nella procedura di segnalazione delle irregolarità / Protezione dei dati

SMA non richiede agli Autori delle segnalazioni di identificarsi prima di prendere in esame una segnalazione. La Speak-Up Line di SMA può essere utilizzata per inviare messaggi anonimi garantiti. Sebbene sia possibile mantenere l'anonimato, SMA incoraggia i Segnalanti a presentare la loro segnalazione in modo trasparente, indicando il proprio nome. Una segnalazione trasparente consente di realizzare un processo investigativo più efficace e contribuisce a garantire tutela e sostegno adeguati agli Autori di segnalazioni.

SMA e il Group Compliance Team prendono molto sul serio la riservatezza. L'accesso alle informazioni relative all'identità dei Segnalanti, al contenuto della segnalazione e ai risultati dell'indagine è limitato al personale di SMA che ha assoluto bisogno di queste informazioni per gestire un caso. L'indagine relativa alla segnalazione può richiedere il coinvolgimento di altre funzioni pertinenti (ad esempio, Corporate Audit, Risorse umane, Relazioni sindacali, Responsabili dei diritti umani) o della direzione. In questo caso, se la segnalazione non è stata presentata in forma anonima, le informazioni sulla persona possono essere trasmesse a questi dipartimenti se ritenuto assolutamente necessario.

In caso di segnalazioni presentate tramite la Speak-Up Line di SMA, gli archivi vocali o i dati di connessione non saranno inoltrati a SMA dal fornitore di servizi esterno.

**Eccezione:** solo nel caso di messaggi in cui l'Autore della segnalazione minaccia direttamente di compiere atti violenti o reati, gli archivi vocali o i dati di connessione possono essere trasmessi direttamente alle autorità di Pubblica Sicurezza. In caso di indagini di polizia o giudiziarie che potrebbero seguire un'indagine interna, SMA potrebbe essere costretta a divulgare tutte le informazioni in suo possesso.

SMA e Group Compliance trattano tutte le informazioni ricevute come strettamente confidenziali. Tutte le registrazioni relative a una segnalazione definita in base alle presenti linee guida devono essere conservate in modo sicuro. La riservatezza degli Autori di segnalazioni e delle persone oggetto delle segnalazioni è protetta. Le informazioni saranno divulgate e consultate solo nella misura strettamente necessaria.

Se si utilizza la Speak-Up Line di SMA, anche i dipendenti o i traduttori del fornitore di servizi avranno accesso alle informazioni, ma solo in caso di necessità. Gli Autori di segnalazioni possono revisionare le copie dei loro esposti su richiesta e farli correggere. SMA rispetta tutte le normative vigenti in materia di protezione dei dati. È necessario osservare l'informativa separata sulla protezione dei dati personali per la Speak-Up Line di SMA (link: <https://files.sma.de/assets/283593.pdf>).

### 5. Tutela contro il pericolo di ritorsioni

SMA si impegna a rispettare i diritti e gli interessi di coloro che effettuano una segnalazione ai sensi delle presenti linee guida. I Segnalanti che effettuano una segnalazione in buona fede non saranno soggetti a trattamenti pregiudizievoli a seguito di tale segnalazione. I trattamenti pregiudizievoli comprendono il licenziamento, la retrocessione di grado, la discriminazione, le molestie, l'intimidazione, i danni alla persona, alla reputazione o alla proprietà e altri trattamenti pregiudizievoli. Anche la minaccia (esplicita o tacita) di pregiudizi o il tentativo di rappresaglia sono considerati trattamenti pregiudizievoli.

Qualsiasi trattamento pregiudizievole nei confronti degli Autori di segnalazioni a seguito della loro segnalazione in buona fede sarà trattato come un grave illecito e punito di conseguenza. In particolare, la divulgazione non autorizzata dell'identità dell'Autore di una segnalazione costituisce una violazione di queste linee guida e sarà punita nella misura consentita in materia di diritto del lavoro. Le misure ragionevoli adottate da SMA per proteggere una persona da un pregiudizio o per garantire l'integrità di un'indagine non sono considerate un trattamento pregiudizievole.

Il diritto dei dipendenti segnalanti a essere protetti da rappresaglie e trattamenti pregiudizievoli non implica l'immunità in caso di prestazioni lavorative inadeguate o di comportamenti illeciti. La tutela non è concessa ai dipendenti che presentano una segnalazione in malafede. Se i dipendenti presentano intenzionalmente una falsa segnalazione definita in base a queste linee guida, ciò sarà ritenuto un grave comportamento illecito. In tal caso, i dipendenti segnalanti non avranno diritto alle tutele previste da queste linee guida.

### 6. Verifica dell'efficacia della procedura di segnalazione delle irregolarità

SMA verifica l'efficacia della procedura di segnalazione delle irregolarità almeno una volta all'anno e quando esistono motivi specifici per farlo. In termini di efficacia rispetto ai diritti umani e agli obblighi ambientali, questa verifica viene effettuata con il coinvolgimento del gruppo di lavoro sui diritti umani di SMA.

## Appendice 1: Manuale d'uso della Speak-Up Line di SMA

### 1. Introduzione

La Speak-Up Line di SMA è uno strumento di comunicazione che consente alle persone (di seguito denominate "Autori di segnalazioni") di segnalare a SMA, anche in forma anonima, comportamenti illeciti o rischi delineati nelle Linee guida per la segnalazione di illeciti di SMA. Gli Autori della segnalazioni possono lasciare un messaggio di testo o vocale anonimo tramite la Speak-Up Line di SMA utilizzando uno dei seguenti canali:

- applicazione Speak-Up (messaggio di testo o vocale);
- sito web Speak-Up (solo messaggi di testo); oppure
- canale telefonico Speak-Up (solo messaggi vocali).

La Speak-Up Line di SMA è a disposizione di tutti i dipendenti di SMA in tutto il mondo e di tutte le altre persone, come i dipendenti dei fornitori, clienti o altri terzi.

La Speak-Up Line di SMA è disponibile in diverse lingue ed è attiva 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Gli Autori di segnalazioni possono utilizzare la Speak-Up Line di SMA in qualsiasi momento per fare una segnalazione o ricevere una risposta.

La Speak-Up Line di SMA è gestita da una società olandese indipendente, People Intouch, con sede ad Amsterdam, Paesi Bassi, e fondata nel 2004 (di seguito denominata "Gestore del sistema"). Il Gestore del sistema è responsabile della gestione di tutti i messaggi. Le segnalazioni vengono trasmessi al Group Compliance Team di SMA Solar Technology AG.

Il trattamento dei dati personali tramite la Speak-Up Line di SMA è soggetto a vincoli normativi rigorosi (in conformità al regolamento generale sulla protezione dei dati europeo, RGPD). Gli Autori delle segnalazioni devono inoltre attenersi alle disposizioni in materia di protezione dei dati personali per la Speak-Up Line di SMA (link: <https://files.sma.de/assets/283593.pdf>).

### 2. Uso della Speak-Up Line di SMA

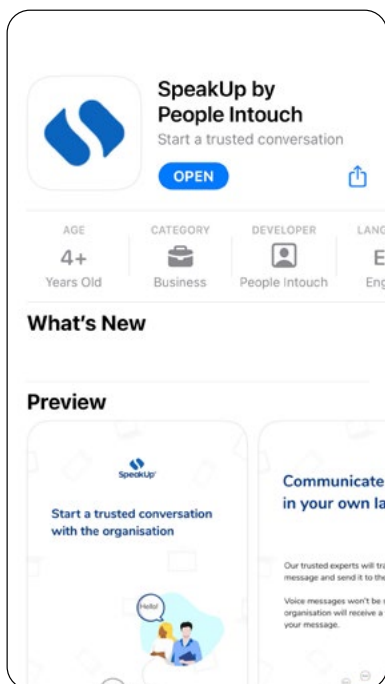
Gli Autori della segnalazioni possono lasciare un messaggio di testo o vocale anonimo tramite la Speak-Up Line di SMA utilizzando uno dei seguenti canali:

- applicazione Speak-Up (messaggio di testo o vocale);
- sito web Speak-Up (solo messaggi di testo); oppure
- canale telefonico Speak-Up (solo messaggi vocali).

Il funzionamento di ciascuno di questi canali è descritto separatamente di seguito. Tutti i canali forniscono indicazioni e istruzioni semplici per consentire agli Autori di segnalazioni di comprendere e attenersi al processo.

## Utilizzo dell'applicazione Speak-Up

- 1) L'applicazione SpeakUp realizzata da People Intouch può essere scaricata dall'App Store (iOS)/Google Play (Android). La scansione del codice QR sottostante consente di accedere direttamente alla pagina dell'applicazione.



- 2) Dopo aver aperto l'applicazione, l'Autore della segnalazione deve impostare un PIN inserendo un codice di sei cifre a sua scelta.

- Il PIN deve essere inserito ogni volta che l'Autore della segnalazione apre l'applicazione.
- Se l'Autore della segnalazione dimentica il PIN, dovrà reinstallare l'applicazione e impostare un nuovo PIN. L'accesso agli esposti aperti in corso di segnalazione verrà perso.

- 3) L'applicazione sollecita all'Autore della segnalazione di connettersi all'organizzazione (SMA) ed eseguire una scansione del codice QR oppure inserire il codice organizzazione facendo clic su "Connetti manualmente" in fondo alla pagina.



Codice organizzazione di SMA:  
107347

- 4) L'Autore della segnalazione può iniziare una nuova conversazione riservata facendo clic su "+ Nuovo esposto".
- 5) L'Autore della segnalazione deve selezionare il Paese in cui si è verificato l'evento illecito da un menu a tendina da cui è possibile effettuare ricerche e fare clic su "Continuare".
- 6) L'Autore della segnalazione può scegliere se scrivere un messaggio di testo ("Scrivere un messaggio") o registrare un messaggio vocale.

- Nota: i dipendenti di SMA non hanno accesso ai messaggi vocali registrati. SMA riceverà solo una trascrizione della registrazione vocale dal Gestore del sistema.

- 7) Dopo aver inviato una segnalazione, l'Autore della segnalazione riceverà un avviso di ricezione entro sette giorni. L'Autore della segnalazione può inoltre ricevere un avviso dall'applicazione non appena il Group Team Compliance di SMA invia una risposta.

- Nota: le notifiche dell'applicazione non mostrano il contenuto del messaggio.

- 8) L'Autore della segnalazione può visualizzare le risposte accedendo nuovamente all'applicazione.



### Utilizzo del sito web Speak-Up

- 1) Per inviare un messaggio di testo tramite il canale web Speak-Up, l'Autore della segnalazione deve fare clic sul link sottostante:

**<https://sma.speakup.report/sma>**

- 2) L'Autore della segnalazione può intraprendere una nuova conversazione riservata facendo clic su "+ Nuovo esposto".
- 3) L'Autore della segnalazione deve selezionare la lingua in cui desidera lasciare il messaggio.
- 4) L'Autore della segnalazione deve annotare il numero di esposto e creare una password corrispondente all'esposto.
- 5) L'Autore della segnalazione deve selezionare il Paese in cui si è verificato l'evento illecito da un menu a tendina da cui è possibile effettuare ricerche e fare clic su "Continuare".
- 6) L'Autore della segnalazione deve digitare il messaggio. Gli allegati possono essere caricati utilizzando l'icona della graffetta.
- 7) Una volta predisposto il messaggio, l'Autore della segnalazione deve fare clic su "Invia messaggio". Dopo aver controllato il contenuto del messaggio, l'Autore della segnalazione deve fare clic su "Invia". Il messaggio e i file allegati verranno elaborati dal Gestore del sistema.
- 8) Dopo aver inviato una segnalazione, l'Autore della segnalazione riceverà un avviso di ricezione entro sette giorni. L'Autore della segnalazione ha la possibilità di comunicare un indirizzo e-mail per essere avvisato dal Gestore del sistema in caso di risposta da parte di SMA. L'indirizzo e-mail deve essere verificato tramite un codice inviato all'indirizzo e-mail inserito.
  - Nota: i dipendenti di SMA non hanno accesso all'indirizzo e-mail utilizzato per le notifiche.
- 9) L'Autore della segnalazione può visualizzare le risposte facendo clic su "Accedere" anziché su "+ Nuovo esposto" nel collegamento ipertestuale di cui sopra.

### Utilizzo del telefono Speak-Up

- 1) Per lasciare un messaggio vocale registrato tramite il canale telefonico Speak-Up, l'Autore della segnalazione deve comporre il numero di telefono del Paese corrispondente (un elenco di numeri di telefono è riportato nell'ultima sezione di questo manuale d'uso) e seguire le istruzioni vocali.
  - Nota: non tutti i numeri di telefono sono gratuiti, pertanto potrebbero essere addebitate tariffe locali. Se il numero di telefono del Paese dell'Autore della segnalazione non è gratuito e l'Autore della segnalazione desidera lasciare una registrazione vocale senza dover sostenere alcun costo, ha la possibilità di lasciare un messaggio vocale tramite l'applicazione Speak-Up (cfr. sopra).
- 2) L'Autore della segnalazione deve inserire il codice organizzazione di SMA.

#### **Codice organizzazione di SMA: 107347**

- 3) L'Autore della segnalazione deve selezionare la lingua desiderata.
- 4) L'autore della segnalazione deve annotare il numero di esposto unico e scegliere un PIN di quattro cifre.
- 5) Dopo il segnale acustico, l'Autore della segnalazione deve articolare il messaggio nel telefono.
- 6) Al termine, l'Autore della segnalazione deve premere il tasto "1" o semplicemente riagganciare.
- 7) Dopo aver inviato una segnalazione, l'Autore della segnalazione riceverà un avviso di ricezione entro sette giorni. L'Autore della segnalazione può ascoltare il messaggio chiamando il canale telefonico Speak-Up e inserendo il numero di segnalazione e il PIN.

### 3. Garanzia dell'anonimato

Gli Autori segnalanti esercitano il pieno controllo sul contenuto dei messaggi che lasciano. Se il messaggio contiene gli estremi di contatto, questi saranno inoltrati al Group Compliance Team di SMA. Se non vengono forniti estremi di contatto, il messaggio verrà inviato in forma anonima.

SMA non ha accesso ai dati di connessione (informazioni telefoniche o indirizzi IP) e non chiede di fornire l'identità degli Autori di segnalazioni. Gli Autori di segnalazioni sono liberi di utilizzare un telefono o un computer pubblico o non identificabile (invece di un dispositivo SMA), se così preferiscono.

I messaggi vocali (tramite l'applicazione Speak-Up o il canale telefonico Speak-Up) vengono trascritti parola per parola da People Intouch. La registrazione audio non sarà, in nessun caso, condivisa con il Group Compliance Team. Ciò significa che nessun dipendente di SMA sentirà la voce dell'Autore della segnalazione. Gli Autori di segnalazioni possono anche farsi leggere il messaggio da un'altra persona, se così lo desiderano.

Nonostante l'anonimato, gli Autori di segnalazioni possono ricevere una risposta tramite la Speak-Up Line di SMA. L'Autore della segnalazione può leggere o ascoltare la risposta di SMA entrando nel canale della Speak-Up Line di SMA tramite il quale l'Autore della segnalazione ha lasciato il messaggio e può rispondere a sua volta (cfr. sezione "Come utilizzare la SMA Speak-Up Line").

Gli Autori di segnalazioni che desiderano mantenere l'anonimato devono assicurarsi che i loro dati di contatto non siano inclusi nei documenti allegati o visibili all'interno delle proprietà del documento.

### 4. Procedura dopo la presentazione della segnalazione

Il Gestore del sistema inizierà a gestire la segnalazione appena l'Autore della segnalazione lascia un messaggio tramite la Speak-Up Line di SMA.

- I messaggi vocali vengono prima trascritti e successivamente tradotti in inglese se il messaggio è stato registrato in una lingua diversa dall'inglese o dal tedesco. Questa fase viene svolta da fornitori di servizi incaricati dal Gestore del sistema.
- I messaggi di testo vengono tradotti in inglese se il messaggio è stato scritto in una lingua diversa dall'inglese o dal tedesco. Questa fase viene assolta da un servizio di traduzione automatica.

Una volta completate le fasi di trascrizione e traduzione, il messaggio esatto (sia in lingua originale che in inglese, se tradotto) viene inviato al Group Compliance Team di SMA. Questo team esaminerà il messaggio e invierà una risposta al Gestore del sistema.

Se necessario, il Gestore del sistema fornirà una traduzione della risposta nella lingua in cui è stato lasciato il messaggio e la pubblica nel sistema Speak-Up. Il Gestore del sistema registra anche la risposta rivolta agli Autori di segnalazioni che lasciano un messaggio vocale (tramite l'applicazione Speak-Up o il canale telefonico Speak-Up).

Gli Autori di segnalazioni riceveranno una risposta dal Group Compliance Team di SMA entro sette giorni. Gli Autori di segnalazioni possono rintracciare le risposte sullo stesso canale Speak-Up (applicazione Speak-Up, sito web Speak-Up o telefono Speak-Up) tramite il quale hanno lasciato il messaggio originale.

## 5. Elenco dei numeri di telefono per il canale telefonico Speak-Up

Paese	Numero di telefono (numero verde o numero standard con tariffe di chiamata locali)
Albania	Numero: +355 4 530 1801 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Algeria	Numero: +213 983 29 93 38 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Angola	Numero: +244 226 425 610 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Anguilla	Numero gratuito: 1833 422 2005
Antigua and Barbuda	Numero gratuito: 1833 422 2006
Argentina	Numero: +54 11 2039 7280 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Australia	Numero: +61 2 8284 6262 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Austria	Numero gratuito: 0800 909 683
Bahamas	Numero gratuito: 1833 422 2007
Bahrain	Numero: +973 1650 1936
Bangladesh	Numero gratuito: +880 (0) 9610 998462
Barbados	Numero: +1 (246) 623 9631 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Belgium	Numero gratuito: 0800 89 326
Belize	Numero gratuito: 1800 0130 076
Benin	Numero: +229 20 90 0380 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Bermuda	Numero gratuito: 1833 422 2008
Bhutan	Numero gratuito: +975 2 379 003
Bolivia, Plurinational State of	Numero gratuito: 800 105 122
Bosnia and Herzegovina	Numero: +387 70 330 093 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Botswana	Numero gratuito: 800 786 1103
Brasile	Numero: +55 (11) 4700 8838 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Brunei Darussalam	Numero gratuito: 801 4657
Bulgaria	Numero gratuito: 800 210 0645
Burkina Faso	Numero: +226 25 30 09 82 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Cambodia	Numero gratuito: 1800 209 867
Cameroon	Numero gratuito: +237 6 57 10 31 12
Canada	Numero: +1 (514) 395 0496 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Cayman Islands	Numero: +1 (345) 769 5580 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Chile	Numero: +56 22 483 5917 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Cina	Numero gratuito: (via China Telecom): 1080 0152 3042
Cina	Numero gratuito: (Via China United Network): 1080 0852 2221
Cina	Numero nazionale senza restrizioni: 400 120 1842 Chiamata addebitata alla tariffa locale.
Colombia	Numero: +57 601 242 1247 Chiamata addebitata alla tariffa locale

Costa Rica	Numero: +506 4036 0350 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Côte d'Ivoire	Numero gratuito: +225 05 66 77 0918
Croatia	Numero gratuito: 0800 7745
Cyprus	Numero gratuito: 800 91142
Czechia	Numero gratuito: 800 050 833
Danimarca	Numero: +45 43 31 09 61 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Dominica	Numero gratuito: 1833 422 1998
Dominican Republic	Numero: +1 (829) 947 1996 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Ecuador	Numero gratuito: 1800 001 432
Egypt	Numero gratuito: 0800 000 0083
El Salvador	Numero: +503 2230 4752 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Estonia	Numero: +372 609 3008 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Ethiopia	Numero gratuito: 800 86 1919
Fiji	Numero gratuito: 008 002 650
Finland	Numero gratuito: 0800 392 912
France	Numero gratuito: 080 554 3753
French Guiana	Numero gratuito: 0800 99 1448
French Polynesia	Numero gratuito: 0800 91 4886
Georgia	Numero gratuito: 1800 008 013
Germania	Numero gratuito: 0800 1818 952
Ghana	Numero: +233 59 699 3553 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Greece	Numero gratuito: 0080 0441 45924 Til numero non funziona in caso di utilizzo di un telefono cellulare
Grenada	Numero: +1 (473) 230 0333 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Guam	Numero gratuito: 1833 809 6777
Guatemala	Numero: +502 2302 8459 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Hong Kong	Numero: +852 3019 4193 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Hungary	Numero gratuito: 06 809 845 89
Iceland	Numero: +354 415 0349 Chiamata addebitata alla tariffa locale
India	Numero gratuito: 0008 0005 03159
Indonesia	Numero: +62 21 8063 0074 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Ireland	Numero gratuito: 1800 800 636
Israele	Numero: +972 3374 1225 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Italy	Numero gratuito: 800 147 694
Jamaica	Numero: +1 (876) 677 9125 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Giappone	Numero: +81 3 6627 0734 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Jordan	Numero gratuito: 0800 23801 Nessun accesso da telefono mobile

Kazakhstan	Numero: (+7) 877 2735 74582 Chiamata addebitata alla tariffa locale; Nessun accesso da telefono mobile
Kenya	Numero: +254 20 765 0957 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Korea, the Republic of	Numero: +82 2 3700 5146 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Kuwait	Numero gratuito: +965 2205 5730
Latvia	Numero gratuito: 800 05929
Lebanon	Numero gratuito: 833 816 0193
Lithuania	Numero gratuito: 8800 30366
Luxembourg	Numero: +352 342 080 8982 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Malesia	Numero: +60 3 7724 3136 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Malta	Numero gratuito: 8006 5144
Martinica	Numero gratuito: 0800 90 1651
Mauritius	Numero: +230 5 297 0999 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Mexico	Numero: +52 55 4780 6198 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Moldova, the Republic of	Numero gratuito: 080 060 016
Morocco	Numero: +212 5 30 14 41 08 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Myanmar	Numero gratuito: 0800 800 8062
Namibia	Numero gratuito: +264 83 380 0103
Nepal	Numero gratuito: 1800 001 0186
Netherlands	Numero: +31 10 700 75 03 Chiamata addebitata alla tariffa locale
New Zealand	Numero: +64 9 913 5892 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Nicaragua	Numero: +505 7513 7610 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Nigeria	Numero gratuito: 070 8060 1221
North Macedonia	Numero: +389 2551 3216 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Norway	Numero: +47 24 14 06 01 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Oman	Numero gratuito: 8007 4161
Pakistan	Numero gratuito: 0080 0900 44437
Panama	Numero: +507 308 4480 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Papua New Guinea	Numero gratuito: 0008 61322
Paraguay	Numero gratuito: 0098 0044 10266 Nessun accesso da telefono mobile
Peru	Numero gratuito: 0800 74535
Philippines	Numero gratuito: 1800 8394 8474
Poland	Numero gratuito: 0080 0012 953
Portugal	Numero gratuito: 800 831 302
Portorico	Numero: +1 (787) 200 7305 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Qatar	Numero gratuito: 800 101 094
Réunion	Numero gratuito: 1800 916 980

Romania	Numero gratuito: 0800 400 653
Saudi Arabia	Numero gratuito: 800 850 1433
Serbia	Numero: +381 10 520 043 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Seychelles	Numero gratuito: 800 131
Singapore	Numero: +65 6403 7051 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Slovakia	Numero gratuito: 0800 113 418
Slovenia	Numero gratuito: 0800 83115
Sudafrica	Numero: +27 (21) 427 7937 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Spain	Numero: +34 900 031 156 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Sri Lanka	Numero: +94 (72) 091 0370 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Sudan	Numero gratuito: +249 15 655 9883
Suriname	Numero gratuito: 833 816 0919
Sweden	Numero gratuito: 020 160 4703
Switzerland	Numero gratuito: 080 000 5691
Taiwan, Province of China	Numero: +886 2 7743 8912 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Tanzania, the United Republic of	Numero gratuito: 0800 11 1020
Thailandia	Numero: +66 2 844 9693 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Trinidad and Tobago	Numero: +1 (868) 224 1869 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Tunisia	Numero: +216 31 300 338 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Turkey	Numero gratuito: 0080 04488 28602
Turks and Caicos Islands	Numero gratuito: 1833 462 1355
Uganda	Numero: +256 41 423 8162 Chiamata addebitata alla tariffa locale
United Arab Emirates	Numero gratuito: 800 0444 0408
United Kingdom	Numero gratuito: 080 0022 4118
United States of America	Numero: +1 (669) 288 7154 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Uruguay	Numero gratuito: 0004 1598 5762
Venezuela, Bolivarian Republic of	Numero: +58 212 335 7722 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Viet Nam	Numero: +84 1900 3271 Chiamata addebitata alla tariffa locale
Virgin Islands (British)	Numero gratuito: 1833 462 1356
Virgin Islands (U.S.)	Numero gratuito: 1833 724 6398
Zimbabwe	Numero gratuito: +263 867 742 2010



**SMA-Italia.com**

