

# Codice degli Standard Aziendali



# Introduzione



La reputazione è una delle risorse più importanti di un'impresa, poiché crea un rapporto di fiducia con dipendenti, clienti, partner commerciali e il pubblico. Indipendentemente dal luogo in cui GLS opera, è fondamentale osservare tutte le leggi e le normative applicabili, nonché attenersi rigorosamente ai nostri standard etici.

**Vi invitiamo pertanto a leggere il presente Codice degli Standard Aziendali con la massima attenzione.** Ogni dipendente del Gruppo GLS è responsabile dell'osservanza dei principi di questo codice. Le vostre azioni non incidono soltanto sulla nostra reputazione e sulla nostra immagine; la non conformità può anche causare altri gravi danni e la perdita di fiducia da parte dei nostri interlocutori (stakeholders).

Per eventuali domande, contattate il responsabile di riferimento o il Compliance Manager.

Klaus Conrad  
COO

Rico Back  
CEO

James Rietkerk  
CFO

## Indice

Introduzione . . . . .	3
Dipendenti . . . . .	6
Clienti . . . . .	9
Partner Commerciali . . . . .	11
Pubblico . . . . .	14
Domande e segnalazioni . . . . .	19

## Finalità e ambito di applicazione



Nel presente Codice degli Standard Aziendali sono descritti dettagliatamente i doveri del Gruppo GLS<sup>1</sup> (“GLS”) nei confronti dei suoi quattro principali gruppi di interlocutori:

- **dipendenti**
- **clienti**
- **partner commerciali**
- **pubblico**

Il Codice è alla base di tutte le attività commerciali del Gruppo GLS e deve essere letto insieme alle policy e linee guida del Gruppo GLS.

Le regole delineate in questo documento si applicano a tutti i dipendenti del Gruppo GLS nel mondo. I manager hanno lo specifico compito di garantire che tali regole vengano comunicate ai propri team e da loro rispettate.

Il presente Codice degli Standard Aziendali non fa sorgere alcun diritto in capo ai terzi.

<sup>1</sup> I termini “Gruppo GLS” e “GLS” si riferiscono a tutte le persone giuridiche del Gruppo GLS, comprese quelle che non recano “GLS” nella propria denominazione.

## Leggi, regolamenti e policy interne

Tutte le attività di GLS e le condotte professionali dei propri dipendenti devono essere conformi alle leggi e ai regolamenti applicabili, nonché alle policy interne, linee guide e standard aziendali.

Qualsiasi violazione di queste regole può dare luogo a provvedimenti disciplinari, compreso il licenziamento dei dipendenti coinvolti.



## Standard Etici di GLS

A prescindere da specifiche leggi in materia, il Gruppo GLS osserva determinati standard etici:

- GLS sostiene e rispetta i diritti umani riconosciuti a livello internazionale;
- GLS sostiene la libertà di associazione e riconosce il diritto alla contrattazione collettiva;
- GLS applica una politica di tolleranza zero nei confronti del lavoro forzato e obbligatorio nonché del lavoro minorile;
- GLS rispetta le diversità di razza, etnia, sesso, religione, età e orientamento sessuale;
- GLS promuove la responsabilità ambientale e punta a ridurre l'impat-

to ambientale delle proprie attività commerciali;

- GLS applica una politica di tolleranza zero nei confronti di qualsiasi forma di corruzione.

**Ogni dipendente di GLS è tenuto ad osservare questi standard etici. Chiunque sia testimone o sospetti una violazione degli stessi è invitato ad effettuare una segnalazione al proprio superiore, al Compliance Manager o alla whistleblowing hotline di GLS.**

# Dipendenti

Il Gruppo GLS è consapevole che la competenza e la dedizione dei propri dipendenti sono il fondamento del suo successo e ha stabilito un insieme di norme e regolamenti comuni per garantire un ambiente di lavoro positivo.

## Rispetto e diversità

Essendo una multinazionale, GLS rispetta e apprezza la diversità culturale sia dei dipendenti che dei clienti.

Ogni dipendente di GLS è tenuto a trattare i colleghi, i partner commerciali e i clienti con dignità e rispetto. Non sarà tollerata alcuna forma di discriminazione in base a sesso, razza, etnia, religione, età, impegno politico o sindacale, disabilità, orientamento sessuale, nazionalità o qualsiasi altro aspetto tutelato dalla legge.

## Salute e sicurezza

GLS si impegna ad offrire un ambiente lavorativo sicuro e a garantire il rispetto di tutti gli standard di sicurezza necessari e delle disposizioni di legge.

**I dipendenti di GLS sono tenuti:**

- a rispettare rigorosamente tutte le normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- a segnalare senza ritardo le carenze riscontrate;
- a promuovere la consapevolezza degli standard in materia di salute e sicurezza anche tra i partner commerciali.



## Comunicazione e riservatezza

In linea di massima, tutte le informazioni interne non espressamente definite “di pubblico dominio” devono essere considerate riservate.

La comunicazione aziendale e commerciale con i media e con il pubblico è responsabilità dell’ufficio preposto alla comunicazione con l’esterno.

**Nelle comunicazioni private su argomenti riguardanti l’azienda, i dipendenti di GLS devono:**

- chiarire che stanno parlando a nome proprio;
- evitare di nascondere la loro appartenenza a GLS;
- comportarsi civilmente nel corso di qualsiasi discussione.



## Sicurezza Informatica

Tutte le informazioni raccolte e/o elaborate nel corso del rapporto commerciale con GLS devono essere salvaguardate da abusi e da accessi non autorizzati.

**I dipendenti sono tenuti a rispettare le procedure di sicurezza informatica, che proteggono costantemente le informazioni riservate e/o sensibili.**

## Privacy e protezione dei dati

GLS raccoglie, elabora e utilizza dati personali allo scopo di fornire i propri servizi logistici. Nel trattamento dei dati personali GLS osserva rigorosamente tutte le leggi e le normative applicabili.

**I dipendenti che trattano dati personali devono seguire tutti i corsi di formazione necessari e rispettare le policy e linee guida in materia.**



## Informazioni privilegiate

Nel corso dell'attività svolta per GLS, i dipendenti possono accedere ad informazioni non di pubblico dominio inerenti a società del Gruppo GLS, alla casa madre Royal Mail Group, a clienti o ad altri partner commerciali.

**Ai dipendenti di GLS non è consentito utilizzare tali informazioni riservate per ottenere – o far ottenere a terzi – vantaggi finanziari o commerciali.**

## Beni di proprietà aziendale

Salvo diverse indicazioni espresse, tutti i beni mobili e immobili del Gruppo GLS devono essere utilizzati solo per scopi aziendali.



## Standard contabili

Le scritture contabili devono essere accurate e riflettere la vera natura delle operazioni effettuate.

## Clienti

GLS attribuisce la massima priorità possibile alla soddisfazione dei clienti e considera di importanza primaria l'attenzione al cliente in tutti i suoi processi aziendali.

## Standard del servizio

L'obiettivo primario di GLS è quello di fornire un servizio costante ed affidabile a tutti i clienti.

**Nei rapporti con i clienti, tutti i dipendenti di GLS sono tenuti a fornire:**

- soluzioni tempestive e appropriate
- con cortesia e professionalità.



## Qualità

L'impegno del Gruppo GLS per quanto riguarda la qualità è essenziale per l'attività aziendale e GLS è fiera di essere un leader europeo in fatto di qualità. Al fine di raggiungere i più elevati standard di qualità possibili, GLS si impegna costantemente a migliorare i propri processi a beneficio dei clienti.

**Coerentemente con quest'impegno, tutti i dipendenti di GLS sono tenuti:**

- ad osservare tutti gli standard di qualità stabiliti;
- a fare in modo che i partner commerciali osservino tutti gli standard previsti;
- ad applicare misure correttive ove necessario.

## Corruzione

GLS applica una politica di tolleranza zero nei confronti di qualsiasi forma di corruzione.

Ai dipendenti di GLS non è consentito offrire o concedere benefici personali inopportuni, di natura diretta o indiretta, allo scopo di indurre o ricompensare comportamenti o vantaggi illeciti. È necessario rispettare sempre rigorosamente le istruzioni, i limiti di valore e i processi di approvazione delineati nelle linee guida di GLS su omaggi e ospitalità.

GLS non tollera inoltre che consulenti, agenti, rappresentanti esterni di vendita o altri partner commerciali che operano a nome dell'azienda concedano tali benefici inopportuni nel corso delle attività commerciali svolte per GLS.



## Partner commerciali

Per fornire i propri servizi GLS si affida a diversi partner commerciali, quali fornitori, subappaltatori e altri collaboratori. GLS riconosce la loro importanza nelle proprie attività, nonché il contributo da essi fornito al successo aziendale.

Per garantire una proficua collaborazione a lungo termine, è fondamentale che tutti i dipendenti di GLS trattino i partner commerciali con rispetto e integrità e osservino tutte le norme interne ed

esterne applicabili che regolano i rapporti con detti partner. Al tempo stesso, il Gruppo GLS deve poter contare su un comportamento analogo da parte dei partner commerciali sia nei propri confronti che nello svolgimento dei servizi per suo conto. È pertanto prassi del Gruppo GLS collaborare solo con partner commerciali che dimostrino standard altrettanto elevati di condotta professionale e conformità legale.

## Selezione dei partner commerciali

GLS si attiene ed applica rigorosi standard di condotta professionale. Una collaborazione con partner commerciali che non osservino gli stessi standard elevati può danneggiare la reputazione dell'azienda e comportare il rischio di un coinvolgimento di GLS nella responsabilità derivante dalla loro condotta non conforme.



Ciascun dipendente con il compito di selezionare i partner commerciali che possano agire per conto di GLS deve pertanto:

- osservare rigorosamente i processi di selezione dei partner commerciali;
- fornire appropriate istruzioni e linee guida ai partner commerciali in questione;
- osservare e monitorare adeguatamente la loro condotta professionale e adottare opportuni provvedimenti per far fronte ad ogni difformità rispetto agli standard attesi.



## Conflitti di interessi

La condotta professionale di tutti i dipendenti e rappresentanti di GLS deve essere sempre orientata verso gli interessi del Gruppo GLS. Le decisioni aziendali o le azioni intraprese sul lavoro non devono essere influenzate da interessi personali del dipendente coinvolto.

**Tutti i dipendenti di GLS devono pertanto:**

- prendere le proprie decisioni professionali sulla base di criteri obiettivi come prezzo e qualità e non di interessi o relazioni personali;
- informare preventivamente i rispettivi responsabili in merito ad eventuali circostanze che possano interferire con la capacità di decidere o di agire in modo imparziale per conto di GLS.

## Omaggi, ospitalità e altri benefici

Omaggi, ospitalità o altri benefici ricevuti da un partner commerciale possono influenzare il destinatario in modo inappropriato.



**Pertanto, ai dipendenti di GLS è consentito accettare omaggi, ospitalità o altri benefici solo se:**

- sono in linea con le istruzioni, i limiti di valore e i processi di approvazione delineati nelle linee guida di GLS su omaggi e ospitalità;
- il beneficio non viene nemmeno apparentemente offerto allo scopo di indurre o ricompensare un comportamento o un vantaggio illecito a favore del partner commerciale.

## Normativa sulla concorrenza

Le norme di legge sulla concorrenza e sulla correttezza commerciale garantiscono la libera concorrenza nel mercato. La violazione di tali norme può comportare sanzioni severe e causare gravi danni alla reputazione di un'azienda.

La posizione di GLS in merito è chiara: si devono rispettare tutte le norme applicabili senza eccezioni.

**Ciascun dipendente di GLS deve pertanto osservare rigorosamente le disposizioni delle policy e linee guida di GLS in materia di normativa sulla concorrenza. In particolare, i dipendenti non devono in nessun caso:**

- cercare di ottenere informazioni commercialmente sensibili attraverso vie illecite;
- scambiare informazioni commercialmente sensibili con la concorrenza;

- stipulare accordi di cartello o altri simili accordi con concorrenti, clienti o altri partner commerciali;
- partecipare ad associazioni commerciali, a gruppi che svolgono attività di lobby o ad attività di benchmarking esterne senza l'approvazione preventiva della direzione e le opportune istruzioni del Compliance Manager o dell'Ufficio Legale.



# Publico

Il Gruppo GLS ritiene che la responsabilità sociale sia un fattore chiave per un successo duraturo. GLS osserva rigorosamente tutte le leggi e le normative che tutelano gli interessi della collettività. Inoltre, partecipa a diverse iniziative a vantaggio della comunità.



## Responsabilità sociale d'impresa

GLS prende molto seriamente la propria responsabilità sociale verso le comunità in cui opera. Per questo ha promosso l'iniziativa ThinkResponsible, al fine di coordinare le attività di responsabilità d'impresa a livello di gruppo.

**Tutti i dipendenti GLS sono invitati a proporre idee a supporto di questa iniziativa.**

## Donazioni

In qualità di membro responsabile della società, GLS sostiene cause benefiche tramite donazioni.



In particolare, riguardo alle donazioni è necessario osservare i seguenti principi:

- le donazioni possono essere elargite solo a favore di cause benefiche le cui finalità sono in linea con la cultura e i valori aziendali di GLS;
- non sono ammesse donazioni di natura politica;
- non è consentito elargire donazioni in cambio di vantaggi commerciali;
- tutte le donazioni devono ricevere la preventiva approvazione scritta in conformità alle disposizioni delle linee guida di GLS su omaggi e ospitalità.

## Rapporti con i pubblici ufficiali

I pubblici ufficiali sono tenuti ad agire nell'interesse pubblico senza subire influenze da parte di aziende private.

Si deve assolutamente evitare di fornire qualsiasi impressione che GLS, un dipendente di GLS o un partner commerciale che agisce per conto della stessa stia tentando di influenzare indebitamente un pubblico ufficiale:

- è pertanto generalmente vietato elargire omaggi, ospitalità o altri benefici materiali o immateriali a pubblici ufficiali;
- eventuali eccezioni richiedono la preventiva approvazione scritta del Compliance Manager.





## Standard ambientali

Il Gruppo GLS promuove i valori della sostenibilità e della tutela ambientale. Sulla base di un sistema di gestione ambientale esteso a tutto il Gruppo e dotato della certificazione ISO 14001, GLS ha introdotto processi finalizzati a ridurre l'impatto ambientale delle sue attività sia per quanto riguarda i propri approvvigionamenti che per quel che concerne le attività operative.

**Ogni dipendente è tenuto a rispettare tutti i processi, che sono orientati a una conservazione attiva delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività aziendali.**

## Antiriciclaggio

Il termine “riciclaggio di denaro” definisce l'introduzione nell'economia legale di risorse finanziarie provenienti da corruzione o da altre fonti illecite.

GLS intende associarsi solo a clienti e altri partner commerciali le cui attività imprenditoriali e finanziarie siano conformi alle leggi applicabili e adotta opportune misure per impedire che i propri processi aziendali vengano sfruttati per riciclare denaro.

**Tutti i dipendenti di GLS devono rispettare le norme vigenti in materia di antiriciclaggio. In particolare, i dipendenti di GLS sono tenuti:**

- a osservare tutti i principi contabili applicabili per le operazioni in contanti e di altra natura;
- a segnalare l'eventuale comportamento sospetto di clienti o altri partner commerciali al proprio Compliance Manager.



## Normativa sulle sanzioni

Diversi Paesi e organizzazioni internazionali impongono sanzioni quali ad esempio, limitazioni alla fornitura di determinati beni, servizi, risorse finanziarie e/o ai rapporti con individui, organizzazioni o Paesi, in particolare quelli sospettati di sostenere il terrorismo.

**Tutti i dipendenti di GLS che svolgono attività rilevanti in tale ambito:**

- **devono garantire che l'anagrafica di tutte le parti interessate sia registrata in modo esatto e completo in modo da rendere possibile un'opportuna verifica;**
- **non devono assolutamente tentare di aggirare la normativa sulle sanzioni;**
- **devono informare il Compliance Manager qualora sospettino che un cliente o un partner commerciale stia violando la normativa sulle sanzioni.**

GLS rispetta tutte le normative relative alle sanzioni e ha implementato processi tecnici volti a garantire un'adeguata verifica delle persone giuridiche e fisiche.



## Domande e segnalazioni

Tutti i dipendenti di GLS sono invitati a rivolgersi al proprio responsabile o al Compliance Manager per sottoporre eventuali domande sulle norme sopra descritte o in caso di segnalazioni riguardanti eventuali violazioni delle leggi applicabili, del presente Codice degli Standard Aziendali, delle policy o di altri regolamenti interni.

Le segnalazioni relative a reati o ad altri gravi illeciti (quali prassi anticoncorrenziali, corruzione, discriminazione o molestie, negligenza o prassi finanziarie abusive che possano mettere a rischio le persone o l'ambiente), possono essere effettuate anche tramite la linea di assistenza esterna per la segnalazione di illeciti.

**Rechtsanwalt Dr. Rainer Buchert**

**Bleidenstr. 1**

**D-60311 Frankfurt am Main**

**Tel.: +49 69 710 33 330 o +49 6105 921355**

**Fax: +49 69 710 34-444**

**e-mail: [kanzlei@dr-buchert.de](mailto:kanzlei@dr-buchert.de)**

GLS si impegna a fare in modo che i dipendenti possano effettuare le proprie segnalazioni in completa riservatezza. Tutte le segnalazioni verranno trattate con la massima serietà e saranno oggetto di opportune indagini. Sono assolutamente vietate le ritorsioni, di qualunque tipo, contro chi effettui una segnalazione in buona fede.

[gls-group.eu](http://gls-group.eu)

