



## Procedura Linea Etica

### Premessa

L'Organizzazione Globale PricewaterhouseCoopers è impegnata ad assicurare che le entità legali appartenenti al network PwC adottino politiche e procedure appropriate affinché i propri collaboratori, i propri clienti o altri terzi possano fare istanze o segnalazioni nel caso ritengano che un ente appartenente al network PwC o il suo personale non si siano attenuti alle prescrizioni professionali, etiche, normative, legali o al sistema di controllo qualità.

L'International Standards of Quality Control 1 stabilisce inoltre che le entità legali di PwC debbano istituire politiche e procedure per assicurare la ragionevole certezza di aver preso provvedimenti appropriati per tali segnalazioni.

A tale riguardo alle entità legali viene richiesto di stabilire dei canali chiaramente definiti ai quali il personale possa rivolgersi nel caso in cui debba presentare eventuali segnalazioni/istanze senza timore di ritorsioni.

Il Code of Conduct ed il nostro Codice di Comportamento già incoraggiano i Partner e lo staff a riportare le proprie considerazioni o rimostranze e a farlo in buona fede, lealmente, onestamente e rispettosamente. Gli stessi Codici confermano inoltre il nostro impegno a tutelare i Partner e i collaboratori contro eventuali ritorsioni.

### Linee Guida

Ogni territorio deve adottare e divulgare procedure e metodi che gestiscano le istanze riguardanti una entità legale del network PwC o i suoi collaboratori interni o esterni.

Le entità legali di PwC hanno pertanto adottato le seguenti pratiche:

1. Sono stati istituiti due processi di segnalazione utilizzabili dai collaboratori interni o esterni che abbiano l'intenzione di presentare un'istanza a qualcuno che sia diverso dall'engagement leader, dal People Manager o dal People Lead. La segnalazione potrà essere indirizzata alla funzione Human Capital tramite una linea telefonica apposita denominata "Linea Etica" oppure attraverso un form, disponibile al link "Linea Etica" sotto la voce "Contacts". La recente creazione della casella di posta elettronica "[Ethics Business Conduct@it.pwc.com](mailto:Ethics_Business_Conduct@it.pwc.com)" consente l'invio di segnalazioni anche tramite e-mail. La funzione Human Capital provvederà ad effettuare le necessarie verifiche circa le situazioni segnalate e ad inoltrare eventualmente la questione all'Organismo di Vigilanza, in caso di violazione del D. Lgs. 2001 n.231.
2. PwC Italia farà ogni ragionevole sforzo per mantenere la confidenzialità sulla persona che ha presentato l'istanza, prevedendo due modalità per presentare istanze in modo anonimo. Nel caso di segnalazioni non anonime l'identità della persona che presenta un'istanza potrà essere divulgata solo previa autorizzazione della persona stessa, salvo il caso in cui la divulgazione di tale identità sia necessaria al fine di avviare un'indagine adeguata o per attenersi ai requisiti legali e normativi. In tal caso dovrà avvenire la notifica anche alla parte contestata.
3. La persona alla quale l'istanza viene fatta pervenire (o, nel caso, l'O.d.V.) è responsabile di incaricare qualcuno con sufficiente esperienza e autorità all'interno di PwC Italia, che sia indipendente, che non sia in nessuna maniera coinvolto nel caso e che possa determinare: a) se svolgere un'indagine è appropriato; b) lo scopo dell'indagine; c) il tipo di indagine da adottare; d) a chi i risultati dell'indagine debbano essere indirizzati. Potrebbero rendersi necessarie delle consultazioni all'interno o all'esterno dell'entità legale per determinare la forma di indagine da eseguire. La persona incaricata dovrà prendere in considerazione, in base alla natura del caso, di riportare i risultati e/o conclusioni sia alla persona che ha sollevato il caso che alla linea di servizio e alla direzione dell'entità legale stessa. PwC Italia conserverà un rapporto scritto dei risultati e delle conclusioni ottenuti dall'indagine.
4. Se i risultati di ogni indagine condotta, in conformità al paragrafo 3, rivelassero inadeguatezze nella



struttura o nelle operazioni dei processi di controllo qualità dell'entità legale, azioni correttive andrebbero intraprese per rimediare a tali inadeguatezze. Inoltre nel caso in cui venga provata la mancata osservanza da parte di Partner o di collaboratori delle procedure interne, si dovranno intraprendere azioni nei confronti di quel Partner o collaboratore.

5. Nessuna persona che abbia presentato l'istanza in buona fede sarà soggetta a provvedimenti disciplinari o ad eventuali ammende, indipendentemente dal fatto che il risultato dell'indagine confermi quanto sostenuto nell'istanza, ad eccezione di quanto stabilito nel successivo paragrafo 7.
6. La persona che compie ritorsioni contro la persona che ha presentato l'istanza in buona fede sarà soggetta ad azioni disciplinari.
7. La persona che abusi delle procedure per sollevare un'istanza che sa essere falsa o utilizzi la presente procedura per scopi non appropriati sarà soggetta ad azioni disciplinari.
8. La procedura sarà adottata, distribuita e resa disponibile a tutti i Partner e a tutti i collaboratori. Il TSP ricorderà, almeno due volte l'anno, mediante comunicazione scritta, l'importanza di aderire a tale procedura e al Codice di Comportamento.

Nel caso in cui dovessero sorgere questioni legali attinenti l'applicazione di questa procedura, sarà necessario darne immediata notifica al Risk Management Partner.

#### **Linea Etica**

PwC Italia ha messo a disposizione di tutto il personale una linea telefonica ("Linea Etica") che può essere utilizzata per sollevare qualsiasi problematica senza timore di ritorsione. Ogni ragionevole sforzo sarà fatto per preservare la riservatezza della persona che ha sollevato la questione o il problema. Se possibile, l'identità di quella persona non sarà rivelata se non previa autorizzazione, a meno che non sia ritenuto necessario o adeguato per condurre un'indagine appropriata.

PwC Italia ha stabilito le seguenti procedure e processi per far fronte a:

- istanze e segnalazioni circa il fatto che le attività svolte non abbiano osservato gli standard professionali ed i requisiti legali;
- imputazioni di inosservanza del sistema per il controllo qualità adottato dall'entità legale, come definito negli International Standards of Quality Control 1;
- istanze e segnalazioni riguardanti la non osservanza delle Procedure Organizzative Interne e del Codice di Comportamento.

Se vi fossero domande o preoccupazioni sulla prestazione di un servizio professionale, dovute a:

- disaccordo tra persone nell'ambito del team di lavoro in merito a questioni relative alla practice;
- identificazione di un potenziale atto illecito da parte dell'entità legale per la quale si svolge attività professionale;
- azioni che violano la politica di PwC quali cambiamenti di date, cancellazione di e-mail o documentazione importanti, si potrà telefonare alla Linea Etica al numero 02/43515252 gestita dalla funzione Human Capital.

La funzione Human Capital è responsabile di indicare agli Organi preposti le segnalazioni ricevute. Per le entità di PwC che hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, è stato nominato e istituito un apposito Organismo di Vigilanza deputato alla trasmissione delle segnalazioni rilevanti ai responsabili delle strutture societarie.



Indipendentemente dal fatto che l'indagine sulle problematiche sorte confermi le imputazioni o meno, nessuno, che si esponga in buona fede, sarà soggetto ad alcuna azione disciplinare, solo per aver sollevato tali problematiche. Colei/colui che muove ritorsioni contro la persona che ha sollevato la questione in buona fede, sarà soggetta/o ad azione disciplinare. Una persona che abusa delle procedure sollevando una questione che sa non corrispondere al vero o utilizza il processo a fini non adeguati sarà soggetta ad azione disciplinare.

### **Prima di utilizzare la Linea Etica è importante valutare altre risorse messe a disposizione da PwC**

In genere, di fronte ad un quesito sul comportamento etico o professionale, la prima persona da contattare sarebbe il diretto superiore. Tuttavia, se si preferisce consultare una persona diversa, si potrà prendere in considerazione uno dei seguenti canali:

- Partner membri del Consiglio di Amministrazione
- Partner Responsabili di Funzione
- Partner capi Area/Gruppo

### **Quando utilizzare la Linea Etica**

Oltre alle risorse sopra indicate, si potrà contattare la Linea Etica.

È opportuno ricorrere alla Linea Etica per questioni di natura personale o professionale che siano importanti, e solitamente, dopo aver utilizzato gli altri canali a disposizione.

### **Riservatezza**

Sarà fatto quanto possibile per preservare la riservatezza. Le persone che telefonano sono invitate a lasciare il proprio nome e numero telefonico dove possono essere ricontattate. Le chiamate sul voicemail non possono essere rintracciate e il numero 02/43515252 ricevente non mostra o registra il numero telefonico di chi chiama.

È importante tutelare l'identità di chi chiama e desidera non rivelare il proprio nome. Tuttavia, chi chiama, deve essere consapevole che la propria identità può essere rivelata nel corso di un'indagine, secondo il principio di "esigenza di conoscere". Poiché la riservatezza riguarda entrambe le parti, anche chi chiama è tenuto a mantenere il riserbo per tutto il processo.

Ai fini dell'indagine la documentazione sarà custodita in un luogo con divieto di accesso a persone non autorizzate.

### **Anonimato**

La Linea Etica accetta anche chiamate di persone che desiderano rimanere anonime. Tuttavia, se si richiede un anonimato totale, è importante considerare che un'indagine di successo con conseguente risoluzione del problema può dipendere dalla quantità di informazioni condivise e da un'interazione continua. La capacità di PwC Italia di investigare e di risolvere questioni in circostanze ove chi chiama sceglie di rimanere anonimo, è limitata.

Quindi, tenendo presente il nostro impegno in materia di riservatezza, siete invitati a fornire quante più informazioni possibili nel messaggio voicemail – nome da contattare, numero di telefono, dettagli – per consentire una sollecita risposta al problema.

### **Risoluzioni e azioni**

Quando un caso richiede azioni, quali introdurre cambiamenti e/o azioni disciplinari, tali azioni verranno intraprese. Il modo e la severità di qualsiasi azione o misura disciplinare saranno determinati dalle politiche di PwC Italia, dai contratti di lavoro e dalla natura della situazione. Le azioni possono variare dal fornire un chiarimento sulla problematica o nel fare "coaching" al collaboratore o, nelle circostanze più serie, alla risoluzione del rapporto di lavoro e/o ad azioni legali.



## **Linea Etica – Alcune Domande e Risposte**

La sezione “Domande e Risposte” copre le domande più frequenti inerenti la Linea Etica.

### **1. Chi può contattare la Linea Etica?**

Qualsiasi collaboratore o Partner di PwC Italia, i collaboratori distaccati all'estero e le persone provenienti da altri uffici membri del network PwC che lavorano presso PwC Italia.

### **2. Quando devo contattare la Linea Etica?**

La Linea Etica deve essere utilizzata quando si sono presi in considerazione tutti i canali disponibili e si ritiene che questi canali non possano essere d'aiuto per risolvere il problema.

### **3. Perché devo contattare la Linea Etica?**

È opportuno ricorrere alla Linea Etica per questioni di natura personale o professionale, che siano importanti e, solitamente, dopo aver utilizzato gli altri canali a disposizione.

### **4. Di quali questioni si occupa la Linea Etica?**

La Linea Etica è stata ideata per far fronte a istanze e segnalazioni in merito a questioni etiche di carattere personale e professionale. Alcuni esempi di questioni personali includono un comportamento inadeguato in ufficio e molestie. Tra gli esempi di questioni professionali figurano la mancata osservanza di standard professionali, di norme di legge e di norme regolamentari, l'accettazione di regali, nonché presunte frodi e presunti usi impropri della tecnologia di PwC Italia. Le questioni che non riguardano il comportamento etico o professionale (ad es. questioni o problematiche in merito alle politiche standard interne, le valutazioni annuali della performance ecc.) devono essere di norma risolte contattando il diretto superiore, Manager o Responsabile della funzione Human Capital.

### **5. La mia chiamata alla Linea Etica è riservata?**

Sarà fatto quanto possibile per preservare la riservatezza. Le chiamate sul voicemail non possono essere rintracciate e il voicemail dello 02/43515252 non mostra o registra il numero telefonico di chi chiama. I nomi delle persone che chiamano sono rivelati esclusivamente in base al principio di “esigenza di conoscere” ai fini dell'indagine; la documentazione viene custodita in un luogo con accesso limitato alle persone autorizzate. Poiché la riservatezza vale per entrambe le parti, anche chi chiama è tenuto a mantenere il riserbo per tutto il processo.

### **6. Mi verrà chiesto di rivelare la mia identità se chiamo la Linea Etica?**

La Linea Etica accetta anche chiamate di persone che desiderano rimanere anonime. Tuttavia, se si richiede un anonimato totale, è importante notare che un'indagine di successo con conseguente risoluzione del problema può dipendere dalla quantità di informazioni condivise e da un'interazione continua. La capacità di PwC Italia di investigare e di risolvere questioni in circostanze ove chi chiama sceglie di rimanere anonimo è limitata.

Quindi, tenendo presente il nostro impegno in materia di riservatezza, siete invitati a fornire quante più informazioni possibili nel messaggio che registrerete sul voicemail – nome da contattare, numero di telefono, dettagli – per consentire una sollecita risposta al problema. Se chi chiama preferisce rimanere anonimo, ma identifica e lascia informazioni sulla problematica, essa sarà esaminata e sarà oggetto di indagine per quanto possibile.

## **7. Cosa succede quando chiamo la Linea Etica?**

Quando si chiama la Linea Etica verrà chiesto di classificare il motivo della chiamata tra questioni di carattere **personale** o di carattere **professionale**. Si lascerà quindi il messaggio nel voicemail in modalità riservata, fornendo quante più informazioni possibili. Tutti sono invitati a lasciare un contatto adeguato per consentire una risposta sollecita in merito alla questione sollevata. I messaggi lasciati nel voicemail della Linea Etica saranno controllati con una frequenza adeguata, e si sarà richiamati entro il giorno lavorativo successivo a quello di rilevazione del messaggio.

## **8. Come vengono risolte le situazioni?**

Ci aspettiamo che alcune problematiche vengano risolte semplicemente dando consigli e ottenendo chiarimenti. Altre potrebbero portare ad un'indagine. A seconda della natura della questione, la chiamata sarà di norma re-indirizzata ad una persona con esperienza adeguata ad affrontare la questione o problematica sollevata, quali un esperto in materia, un responsabile della funzione Human Capital od un consulente legale. La persona designata cercherà di raccogliere ulteriori informazioni ed esaminare il problema.

Qualsiasi imputazione seria sarà oggetto di indagine da parte di un partner o di una risorsa imparziale qualificata ad occuparsi della questione. Laddove appropriato si ricorrerà ad un'azione disciplinare. Il modo e la severità della misura disciplinare sarà determinato dalle politiche interne, dai contratti di lavoro e dalla natura della situazione. Le azioni possono variare dal fornire un chiarimento sulla problematica o nel fare coaching al dipendente o, nelle circostanze più serie, alla risoluzione del rapporto di lavoro e/o ad azioni legali.

## **9. Come posso sapere se la mia situazione è stata risolta?**

Si saprà se la situazione è stata risolta se la chiamata non sarà anonima. Se si lasceranno i propri riferimenti si sarà contattati e informati sulla risoluzione della questione. Non sarà sempre possibile condividere dettagli specifici sul risultato dell'indagine o su quale azione disciplinare è stata presa (se vi sia stata qualche azione disciplinare) al fine di rispettare la privacy delle persone coinvolte.

## **10. La questione deve essere considerata importante prima di contattare la Linea Etica?**

Ci aspettiamo che la maggior parte delle questioni e delle problematiche possano e siano affrontate rivolgendosi ai normali canali a disposizione. Tuttavia, se non ti sentissi a tuo agio o esitassi ad utilizzare tali canali, è opportuno (e suggerito) contattare la Linea Etica.

## **11. Rischio eventuali ritorsioni chiamando la Linea Etica?**

PricewaterhouseCoopers si impegna a creare un ambiente in cui manifestare le problematiche inerenti il comportamento etico e professionale sia incoraggiato e ben accetto. PwC Italia si impegna a tutelare lo staff ed i Partner contro ritorsioni per aver sollevato questioni etiche o professionali, cercato assistenza o riportato un atto illecito in buona fede.