

 **HEINEKEN**

CODICE

DI CONDOTTA AZIENDALE

FARE AFFARI CON INTEGRITÀ. SEMPRE. OVUNQUE.



INDICE

FONDAMENTI 03

Messaggio del nostro CEO
Il nostro scopo, i nostri valori e i nostri comportamenti
Principi chiave del nostro Codice

IL NOSTRO CODICE E VOI 06

Informazioni sul nostro Codice
Cosa ci aspettiamo da voi
Aiutarvi a prendere le decisioni giuste

PRENDERSI CURA DELLE PERSONE E DEL PIANETA 10

Consumo responsabile di alcol
Diritti umani
Salute e sicurezza
Discriminazione
Molestie

MANTENERE L'INTEGRITÀ AZIENDALE 16

Concorrenza leale
Corruzione e concussione
Omaggi, intrattenimento e ospitalità
Conflitti di interesse
Sanzioni e riciclaggio di denaro

PROTEGGERE LE NOSTRE RISORSE 24

Integrità finanziaria e frode
Utilizzo dei beni aziendali
Riservatezza e protezione delle informazioni
Privacy dei dati
Proprietà intellettuale
Insider trading

IMPEGNARSI RESPONSABILMENTE 31

Partner commerciali
Marketing
Sponsorizzazioni
Comunicazione
Donazioni di beneficenza
Attività politiche

SEGNALARE ("SPEAK UP") 38

Cosa significa parlare apertamente?
Cosa potete segnalare?
Quando effettuare le segnalazioni?
Come effettuare le segnalazioni?
Cosa aspettarsi quando si effettua una segnalazione?
Cosa ci si aspetta da voi quando si tratta di fare una segnalazione?

GLOSSARIO 43



MESSAGGIO DEL NOSTRO CEO

Gentili colleghi,

da oltre 150 anni HEINEKEN ha costruito una solida tradizione di Azienda responsabile e orientata ai valori. Il nostro successo e la nostra forza derivano dal nostro impegno a mantenere i più elevati standard di integrità e a mettere le persone al centro di ciò che facciamo. Questo impegno è fondamentale per la nostra ambizione “Brew a Better World” e per creare un impatto positivo per i nostri consumatori, clienti, dipendenti, terze parti, azionisti, comunità e il nostro amato pianeta.

In qualità di produttore più internazionale al mondo, operiamo in varie aree geografiche e culture che possono differire tra loro. Oltre a questo, l'imprevedibilità e la volatilità dei tempi in cui viviamo creano nuove sfide da superare, ogni giorno. Ci troviamo sempre più a cercare di stare al passo con il ritmo veloce del mondo che ci circonda, il che amplifica queste sfide. Ecco perché dobbiamo partire da un terreno comune: la nostra INTEGRITÀ.

Vogliamo sempre vincere, ma solo nel modo giusto, facendo la cosa giusta, anche se questo significa perdere opportunità di business. Sappiamo che non sempre è facile, ma siamo molto orgogliosi di anteporre i nostri Valori alla convenienza economica, indipendentemente dalla situazione.

Sempre. Ovunque.

Tenendo presente questa filosofia, sono orgoglioso di condividere il nostro Codice di Condotta Aziendale (il Codice) aggiornato, che funge da guida per mettere in pratica i nostri Valori e gli elevati standard di integrità. Il Codice stabilisce degli standard di comportamento per garantire di adottare le scelte giuste e per proteggere non solo la nostra solida identità, ma anche le nostre persone e tutti gli stakeholders di HEINEKEN.

Leggete attentamente il nostro nuovo Codice e applicatene i principi nel vostro lavoro quotidiano. Il Codice fornisce indicazioni su come agire in modo onesto ed etico nelle varie situazioni che si possono incontrare durante il proprio lavoro presso o con HEINEKEN. Tuttavia, non elimina la necessità di usare il buon senso e il giudizio professionale. Il Codice non può prevedere, e non prevede, tutte le situazioni che possono verificarsi. Tuttavia, fornisce gli strumenti per guidarvi nel prendere le decisioni giuste quando vi ritrovate ad avere perplessità.

In caso di dubbi, intrattenete conversazioni aperte e oneste e discutete i vostri problemi con i colleghi, il manager, i Rappresentanti fiduciari o la funzione Legale. Non rimanete in silenzio se siete preoccupati di una possibile violazione del nostro Codice e delle nostre policy. Al contrario, effettuate una segnalazione per darci l'opportunità di agire nel modo corretto.

Attenersi al Codice è la cosa migliore da fare per trasmettere tutti i nostri Valori: dimostra la vostra passione per i consumatori e i clienti, la vostra cura per le persone e il pianeta, il vostro coraggio di sognare ed essere pionieri per crescere in modo sostenibile e la vostra gioia di vivere, sapendo di aver fatto la cosa giusta.

Le nostre azioni e decisioni definiscono chi siamo come individui e come Società. Insieme, costruiremo il nostro brillante futuro e il nostro successo condiviso. Ecco come diamo forma al futuro della birra e non solo. Per me questa è la Gioia dello Stare Insieme.

Dolf van den Brink



SCOPO VALORI COM- PORTAMENTI

IL NOSTRO SCOPO

Infondiamo la gioia del Piacere di Stare Insieme per ispirare un mondo migliore.

Illuminiamo i momenti che ci riuniscono, creano legami e sono indimenticabili. Essi contribuiscono a rendere il mondo migliore.

Un giorno, una birra, un brindisi alla volta!

I NOSTRI VALORI

Passione per i consumatori e i clienti

Cura delle persone e del pianeta

Coraggio di sognare e di essere pionieri

Piacere per la vita

I NOSTRI COMPORAMENTI

Come ci presentiamo ogni giorno e ci assicuriamo di **Portare a termine (Deliver)**, **Forgiare (Shape)**, **Connetterci (Connect)** e **Sviluppare (Develop)**

PRINCIPI CHIAVE DEL NOSTRO CODICE

Agiamo con integrità, sempre

Siamo guidati da integrità, trasparenza e onestà in ogni nostra azione. Facciamo la cosa giusta, anche quando nessuno sta guardando.



Trattiamo tutti con gentilezza, correttezza e rispetto

Siamo in cammino verso un mondo inclusivo, onesto ed equo. Celebriamo la diversità di pensiero e promuoviamo l'inclusività creando spazio per tutti, allo stesso modo. Trattiamo tutti con rispetto in modo che le persone possano sentirsi sé stesse e più serene sul lavoro.



Rispettiamo la legge, ovunque

Ci impegnamo a fare business nel rispetto di tutte le leggi e normative applicabili, ovunque operiamo e in qualsiasi momento. Anche i nostri partner commerciali sono vincolati da questo impegno.



Ci impegniamo per la sostenibilità e la responsabilità

Siamo entusiasti di produrre un effetto positivo sul mondo. Sappiamo che possiamo crescere solo se crescono anche le nostre persone, il nostro pianeta e le comunità che ci circondano.



Abbiamo conversazioni reali e parliamo apertamente

Parliamo delle nostre idee e dei nostri dubbi in modo aperto e onesto. Se non siamo sicuri, chiediamo aiuto. Se vediamo qualcosa che potrebbe non essere giusto, lo facciamo presente.

Ascoltiamo, rispettiamo, sosteniamo e proteggiamo chiunque segnali una preoccupazione sincera.



IL NOSTRO CODICE E VOI

Il nostro Codice costituisce il fondamento del nostro modo di lavorare e di operare. Stabilisce i principi chiave per le nostre azioni, le decisioni e interazioni quotidiane con i colleghi e gli altri stakeholder per garantire di agire correttamente.

Sempre. Ovunque.

Informazioni sul nostro Codice Cosa

ci aspettiamo da voi

Aiutarvi a prendere le decisioni giuste





INFORMAZIONI SUL NOSTRO CODICE



Perché abbiamo un Codice?

L'adesione al nostro Codice è essenziale per creare una cultura aziendale positiva che supporti il comportamento etico e ci aiuti a mantenere la fiducia e il rispetto che i nostri consumatori, clienti, comunità e partner commerciali hanno in noi.

Cosa viene trattato dal Codice?

In questo Codice troverete i nostri principi chiave e le aspettative che ognuno di noi ha nei confronti dell'altro e della nostra Società. Tratta una serie di argomenti rilevanti, tra cui discriminazione, molestie, frode e corruzione. Definisce il modo in cui vogliamo agire e comportarci nel nostro lavoro quotidiano, verso le persone sia all'interno che all'esterno della Società.

Tuttavia, il Codice non fornisce una risposta a tutte le domande che potreste avere e non può trattare tutte le situazioni in cui potreste imbattervi. Ma vi darà gli strumenti necessari per prendere le decisioni giuste quando sorgono dubbi. E vi mostra dove trovare indicazioni se la risposta non è chiara e a chi potete rivolgervi per ricevere assistenza.

Ulteriori informazioni e materiali relativi a ciascun argomento sono disponibili tramite i link forniti in ciascuna sezione. Laddove le leggi, i regolamenti, gli accordi di autoregolamentazione e i requisiti locali (che possono differire a seconda del Paese) siano più restrittivi del presente Codice, dovrete seguirli.

Chi deve rispettare il nostro Codice?

Tutti noi! Dai tirocinanti ai membri del consiglio di amministrazione, dai nuovi assunti ai più esperti, dobbiamo tutti attenerci al Codice quando lavoriamo per o con HEINEKEN, sia durante il nostro lavoro quotidiano che durante gli eventi legati al lavoro, come gli aperitivi dopo il lavoro.

Ci aspettiamo che i nostri partner commerciali rispettino gli stessi standard elevati di integrità aziendale che abbiamo noi stessi e seguano lo spirito del nostro Codice. I requisiti specifici che devono soddisfare sono descritti nel nostro Supplier Code (Codice di condotta del fornitore).

Come può guidarvi questo Codice?

Attenersi a questo Codice e ai nostri Valori è una responsabilità condivisa. Inizia e finisce con ognuno di noi, tutti compresi!

Il Codice vi aiuta a:

- Comportarvi in modo onesto ed etico
- Sostenere i nostri Valori e proteggere sia la nostra reputazione che la vostra
- Comprendere cosa ci si aspetta da voi nel vostro lavoro quotidiano
- Rispettare le leggi e i regolamenti che si applicano alla nostra Società e a voi
- Capire dove rivolgersi per assistenza o indicazioni in caso di domande
- Capire quando e come effettuare segnalazioni in caso di dubbi o perplessità

Discutere apertamente dei dubbi, cercare aiuto e indicazioni e effettuare segnalazioni

Ogni situazione è diversa e nessun Codice può coprire tutto. Tutti abbiamo bisogno di assistenza e supporto in alcune situazioni, non abbiate mai paura di chiederli. In caso di dubbi su come fare la cosa giusta o su quale sia la cosa giusta da fare, parlatene apertamente con un collega.

Se sentite che qualcosa non va, vi invitiamo a segnalarla in modo che la vostra preoccupazione possa essere affrontata. Segnalare e condividere le vostre preoccupazioni è un elemento importante per costruire una cultura aperta e di fiducia e affrontare i problemi in modo tempestivo.

Ci sono più persone e canali a cui potete rivolgervi quando si tratta di effettuare una segnalazione. Scegliete quella con cui vi sentite più a vostro agio. La conversazione può essere vista come uno sforzo congiunto tra voi e la nostra Società per risolvere una questione prima che diventi un problema più grande. In alternativa, potete inviare una segnalazione tramite il nostro portale esterno Speak Up, in forma anonima, se preferite.

Cosa succede se il nostro Codice viene violato?

Le violazioni del nostro Codice possono danneggiare la nostra Società e le persone e minare la fiducia che gli altri ripongono in noi. Ecco perché qualsiasi inosservanza del Codice viene presa molto seriamente e può comportare provvedimenti disciplinari nei confronti delle persone coinvolte.





COSA CI ASPETTIAMO DA VOI

È responsabilità di tutti rispettare il Codice.

Attenersi al Codice significa dare vita a questi principi, in tutte le nostre azioni e interazioni. Sempre. Ovunque. Insieme.

In qualità di dipendenti avete la responsabilità di:

- **Rispettare il nostro Obiettivo, i nostri Valori e questo Codice.** Tutto inizia e finisce con questo. Quindi leggete il Codice per capire cosa ci si aspetta da voi e cosa ci si può aspettare dai vostri colleghi e dalla nostra Società.
- **Usate il buon senso e agite con integrità e onestà.** Questo Codice vi aiuterà a compiere la cosa giusta. Ma anche il vostro istinto ha la sua importanza. Se qualcosa sembra sbagliato, probabilmente lo è.
- **Scegliete sempre i nostri Valori anziché la convenienza economica.** Non lasciate che la pressione per il raggiungimento del successo vi faccia fare cose che sapete essere sbagliate o che vi faccia sentire a disagio. Nessuno ha l'autorità di farvi fare qualcosa che violi i nostri Valori e questo Codice.
- **Seguite tutte le policy e le leggi applicabili al vostro lavoro.** Alcuni ruoli hanno responsabilità aggiuntive e specifiche, ad esempio i requisiti di sicurezza se lavorate in un magazzino o in un birrificio. Seguite i requisiti e completate tutta la formazione che vi è stata assegnata: questo è il modo migliore per imparare.
- **Parlate apertamente e chiedete indicazioni.** Se non siete sicuri di cosa fare o avete dubbi o indecisioni sul fatto che un'azione specifica sia in linea con il nostro Codice, chiedete! Ogni sezione del Codice vi indicherà le persone giuste che possono aiutarvi e supportarvi.
- **Segnalate ("Speak Up")!** Se vedete qualcosa, ditelo. Se notate o sospettate violazioni del nostro Codice o della legge da parte di colleghi o partner commerciali, segnalate la questione in modo che possa essere affrontata. Può essere necessario del coraggio, ma è la cosa giusta da fare.



Se siete un People Manager o un Senior Leader, avete ulteriori responsabilità:

- **Dare l'esempio.** Assicuratevi di adottare personalmente i comportamenti desiderati.
- **Assicuratevi che il vostro team comprenda il nostro Codice.** Offrite guida e supporto al vostro team, ove necessario.
- **Create un ambiente di lavoro inclusivo.** Assicuratevi che tutti possano essere sé stessi al lavoro e si sentano autorizzati a parlare apertamente e sinceramente. Ascoltate se un collega o un dipendente solleva una domanda o una preoccupazione.
 - **Create una cultura sicura per segnalare apertamente.** Incoraggiate il vostro team a parlare apertamente se sperimenta, assiste o sospetta azioni o comportamenti che non sono in linea con il Codice. Sostenete chiunque segnali dubbi o porti alla vostra attenzione violazioni effettive o potenziali e assicuratevi che le loro preoccupazioni siano affrontate adeguatamente. Non effettuare mai ritorsioni contro coloro che sollevano una preoccupazione onesta e non ignorate mai i problemi, ma piuttosto impedito che accadano o che peggiorino.
- **Considerare il COME e il COSA.** Quando stabilite obiettivi e valutate le prestazioni dei membri del vostro team, pensate a come stanno ottenendo questi risultati. Ricordate: scegliamo i Valori anziché la convenienza economica.



AIUTARVI A PRENDERE LE DECISIONI GIUSTE

**Vogliamo fare la cosa giusta.
Sempre. Ovunque.**

Ma sappiamo tutti che la vita è raramente una realtà bianca e nera. Alcune decisioni sono più difficili da prendere. Cosa succede se la cosa giusta da fare non è chiara? Se vi trovate in una zona grigia o semplicemente siete incerti, usate il vostro buon senso e il vostro giudizio professionale e in caso di dubbio chiedete assistenza o aiuto.

Innanzitutto chiedetevi:

- ★ È legale?
- ★ È etico?
- ★ È giusto?

Se rispondete "No", "Forse?" o "Non sono sicuro" ad una di queste domande, fermatevi e riflettete prima di agire. Se desiderate ancora procedere, assicuratevi di consultare prima l'Ufficio Legale (o un altro team, se appropriato).

E chiedete assistenza e aiuto in caso di bisogno.

Riconosciamo che prendere la decisione giusta non è sempre facile. Potreste dover affrontare una situazione difficile o persino un dilemma morale e chiedervi quale sia la cosa giusta da fare in quel momento. Oppure potrebbe darsi che le regole siano chiare, ma che alla luce delle circostanze seguirle sia più facile a dirsi che a farsi. Ricordate che non siete soli. La nostra Società vi incoraggia a porre domande, a discutere apertamente di eventuali dilemmi e a chiedere indicazioni e aiuto. Ciascuna sezione del Codice vi indicherà quali sono le persone giuste a livello locale e globale. Insieme possiamo affrontare le sfide e proteggere la nostra Società e le persone.

**Queste domande vi aiuteranno e vi guideranno
ulteriormente:**

Mi sentirei a mio agio se i media lo segnalassero?

Cosa mi dice il mio istinto?

Posso spiegarlo alla mia famiglia e ai miei amici?

Lo troverei accettabile se qualcun altro lo facesse?

Quale sarebbe la migliore versione di me in questa situazione?





PRENDERSI CURA DELLE PERSONE E DEL PIANETA

Le persone sono al centro della nostra Società.
Possiamo crescere solo se crescono anche le
nostre persone, le comunità e il nostro pianeta.

Consumo responsabile di

alcol Diritti umani

Salute e sicurezza

Discriminazione

Molestie



ESSERE UN AMBASCIATORE DEL CONSUMO RESPONSABILE



Come uno dei principali produttori di birra al mondo, non vogliamo solo produrre birra in modo responsabile, vogliamo che anche le persone bevano in modo responsabile. Ci impegniamo a rendere piacevole la moderazione, ad affrontare il problema dell'uso dannoso dell'alcol e a offrire ai consumatori la possibilità di scegliere con il nostro portafoglio 0.0, in continua crescita.

Sempre. Ovunque.

- **Essere un ambasciatore del consumo responsabile.** Significa dare il giusto esempio divertendosi responsabilmente e invitare le altre persone a fare altrettanto. Scegliete la bevanda giusta per l'occasione giusta, che sia con o senza alcol.
- **Siate consumatori responsabili.** Se scegliete di bere alcol, fatelo sempre con moderazione e assicuratevi di comportarvi in modo responsabile. Consumare alcol (anche in quantità moderate) potrebbe avere un impatto sul vostro comportamento, sul giudizio e sulla coordinazione. Fate attenzione, anche quando partecipate ad aperitivi dopo il lavoro e ad altri eventi sociali legati al lavoro in cui viene servito alcol. L'alcol non è mai una scusa per comportarsi in modo irresponsabile o inappropriato nei confronti di un collega, ad esempio, e se lo fate potreste subire azioni disciplinari. Usate il buon senso e ricordatevi della vostra reputazione e di quella della nostra Società.
- **Evitare il consumo di alcol durante l'orario di lavoro.** Se guidate un veicolo (come ad esempio un carrello elevatore o un camion), manovrate macchine in movimento o lavorate con sostanze o macchinari pericolosi, non siete mai autorizzati a bere alcol o ad essere in stato di ebbrezza durante l'orario di lavoro. Il consumo di alcol può compromettere la vostra capacità di svolgere il vostro lavoro in sicurezza e mettere a rischio sia voi che gli altri. In alcuni ruoli e funzioni è consentito un consumo limitato di bevande alcoliche, ad esempio durante i test e le degustazioni di prodotti, quando siete ospiti in qualità di rappresentanti o quando fate visita ai clienti in qualità di venditori (sales). Se bevete alcolici durante le ore di lavoro, fatelo responsabilmente e assicuratevi che il vostro giudizio, la vostra salute, sicurezza e performance non siano mai pregiudicati dall'alcol.
- **Non bevete mai quando guidate.** Se guidate un veicolo, in qualsiasi momento vi consigliamo vivamente di non consumare alcol, anche se è consentito dalle leggi applicabili. Esistono due semplici modi per evitare di bere e guidare:
 - Prendere mezzi di trasporto alternativi
 - Bere bevande senza alcol. Con il nostro portafoglio 0.0, avete sempre una scelta! In ogni caso, osservate sempre i limiti locali per la guida in stato di ebbrezza, che variano in base al Paese.
- **Seguite il Responsible Marketing Code.** Il codice aiuta tutti coloro che sono coinvolti nella commercializzazione e nella vendita dei nostri prodotti a garantire che non esponiamo i nostri marchi a minori e che non contribuiamo a un consumo eccessivo di alcol o a un uso improprio.

Potrebbe accadere questo...

Sto partecipando a un evento sociale con i colleghi. Preferisco astenermi dall'alcol, ma tutti gli altri consumano birre alcoliche.

Potreste pensare...

Ordinerò solo quello che tutti gli altri stanno bevendo. Non voglio che pensino che io sia noiosa o che inizino a chiedere se sono incinta...

Ma in realtà...

La scelta se bere o meno alcol è vostra! E ci aspettiamo che tutti rispettino le scelte degli altri. Sempre. Ovunque. Se vi sentite esclusi quando scegliete di non bere, segnalatelo. Affrontatelo apertamente nel vostro team o parlatene con un collega di fiducia.



VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Guida al consumo responsabile](#)

[Responsible Marketing Code](#)

[Consigli per bere responsabilmente e limitare gli eccessi](#)

Continuate a imparare

[Provate il Responsibly e-learning per dipendenti e manager](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team People locale o contattate Global Health & Safety. Possono anche darvi maggiori informazioni sui nostri Programmi di Assistenza per i dipendenti per supportare i dipendenti per i quali il consumo responsabile è una sfida.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)



PROTEGGERE I DIRITTI UMANI

Il rispetto della dignità delle persone e dei diritti umani è una base fondamentale per il modo in cui operiamo, sia nelle nostre operazioni che in tutta la catena del valore.

Dai lavoratori dei nostri birrifici e centri di distribuzione alle persone dei nostri uffici in tutto il mondo, dai venditori ai fornitori: puntiamo a sostenere, rispettare e promuovere i diritti umani e a garantire pratiche di assunzione eque per tutti.

Sempre. Ovunque.



Quali sono i nostri standard minimi?

Come Società, abbiamo stabilito 10 standard minimi per i diritti umani. Essi rappresentano la base di ciò che consideriamo più significativo nelle nostre attività e processi aziendali locali, anche in Paesi con leggi che non stabiliscono standard o ne fissano di inferiori.

- **Mettiamo al primo posto la salute e la sicurezza.** Ci impegnamo a tutelare sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro per tutti. all'interno delle nostre strutture o in quelle dei nostri fornitori.
- **Non discriminiamo.** Trattiamo le persone in modo equo e corretto, sulla base del principio di non discriminazione e meritocrazia (abilitazioni, esperienza, prestazioni, competenze e potenziale dell'individuo).
- **Diciamo di no alle molestie.** Non tolleriamo le molestie fisiche, verbali, sessuali o psicologiche, il bullismo, l'abuso o le minacce all'interno o all'esterno del luogo di lavoro.
- **Rispettiamo la libertà di associazione dei nostri dipendenti e il diritto alla contrattazione collettiva.** I dipendenti possono scegliere di essere legalmente rappresentati da un sindacato senza timore di ritorsioni.
- **Non tolleriamo il lavoro forzato.** Ciò include situazioni in cui le persone sono costrette a lavorare attraverso l'uso di violenza o intimidazione, o altri metodi più subdoli.
- **Proteggiamo i diritti dei minori.** Non sfruttiamo, né consentiamo, il lavoro minorile
- **Riconosciamo il diritto al riposo e al tempo libero.** Sosteniamo un sano equilibrio tra la vita professionale e privata dei nostri dipendenti, come riconosciuto dalle leggi, dai regolamenti e dalle consuetudini locali.
- **Promuoviamo salari e stipendi equi.** Tutti i nostri dipendenti devono essere retribuiti abbastanza da permettersi uno standard di vita dignitoso, che copra le loro esigenze di base e quelle delle loro famiglie. Incoraggiamo i nostri fornitori a fare lo stesso.
- **Riconosciamo il diritto alle risorse idriche come diritto umano di base.** Forniamo l'accesso ad acqua potabile sicura e strutture sanitarie in tutti i nostri siti.
- **Rispettiamo i diritti umani in contesti ad alto rischio.** Rivediamo criticamente la possibilità di poter continuare o meno ad operare in questi contesti, ed eventualmente in che modo. Proteggiamo sempre la sicurezza dei nostri dipendenti, dei loro famigliari e delle nostre strutture.

Cosa ci si aspetta dai nostri partner commerciali?

Abbiamo un potenziale impatto sui diritti umani ovunque e in qualsiasi modo operiamo, anche attraverso le attività dei nostri fornitori diretti e dei loro fornitori. I nostri standard minimi quindi non si applicano solo alle nostre attività. Ci impegniamo a collaborare con terzi che aspirano ai nostri stessi standard elevati.

Cosa ci si aspetta da voi?

Gli standard definiscono i nostri impegni come Società, ma come dipendenti svolgete anche un ruolo chiave nel garantire la protezione e il rispetto della dignità e dei diritti umani delle persone. Ciò si applica in particolare ai primi tre standard, che sono quindi descritti più dettagliatamente nei capitoli seguenti, in modo da sapere cosa ci si aspetta da voi e cosa ci si può aspettare dagli altri.

Se vedete qualcosa, ditelo.

Facciamo affidamento su di voi per essere gli occhi e le orecchie della nostra Società. Se vedete o sospettate azioni nelle nostre attività o nella supply chain che potrebbero violare i nostri standard sui diritti umani, dovete segnalarlo. Avvisandoci, ci date l'opportunità di affrontare il problema.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Linee guida di attuazione dei diritti umani](#)

[Principi sul rispetto dei diritti umani nei contesti](#)

[ad alto rischio e negli ambienti volatili](#)

[Guida alla sicurezza e ai diritti umani](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team People locale o contattate Global Social Sustainability.

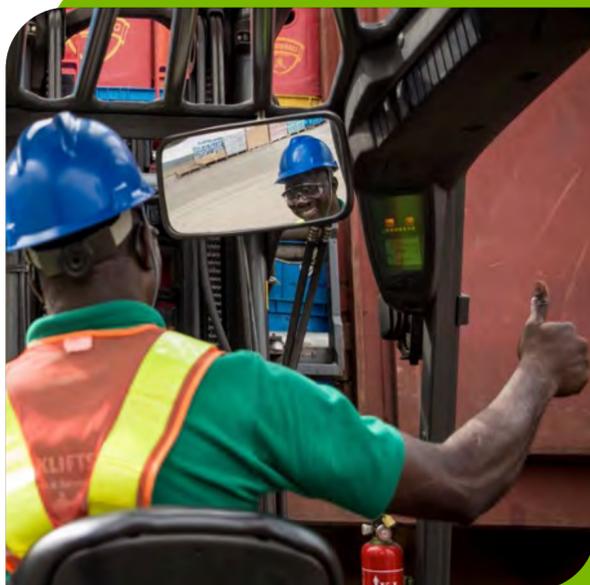
Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





MANTENERE UN LUOGO DI LAVORO SICURO E SANO



Mettiamo al primo posto la salute e la sicurezza. Ciò significa che non scendiamo mai a compromessi quando c'è in ballo la sicurezza e che facciamo del nostro meglio per garantire che tutti i nostri colleghi e appaltatori tornino a casa in sicurezza ogni giorno.

Sempre. Ovunque.

Tutti noi contribuiamo a rendere la nostra Società un luogo di lavoro sicuro. Una cultura della sicurezza è qualcosa a cui abbiamo lavorato duramente per svilupparla attraverso il nostro Safety Leadership framework le procedure, gli audit e i corsi di formazione. Ma la maggiore attenzione sulla sicurezza sul posto di lavoro? I dipendenti che lavorano sodo come voi, sono attenti e consapevoli, adottano pratiche di lavoro sicure e si prendono cura dei colleghi ogni giorno. Proteggete voi stessi e gli altri.

- **Pensate e praticate la "sicurezza prima di tutto".** Seguite sempre i nostri Impegni per garantire la sicurezza (Life Saving Commitments) e rispettate tutte le normative e le procedure in materia di salute e sicurezza applicabili al vostro lavoro e alla vostra sede. Assicuratevi che anche gli appaltatori conoscano e seguano gli impegni.
- **Osservate sempre la nostra Regola d'oro:** interrompere il lavoro e segnalare se il comportamento o le condizioni non sono sicuri e/o se i Life Saving Commitments non possono essere applicati appieno. Non continuate mai a lavorare se ritenete che non sia sicuro. Imparate a conoscere i pericoli presenti nella vostra area di lavoro. Non svolgete un lavoro per cui non siete formati, competenti, adatti per motivi di salute, sufficientemente riposati e vigili da poterlo fare. Questo vale sia per voi che per chi vi circonda.
- **Segnalate tutti i problemi di sicurezza.** Ciò include incidenti, infortuni, mancati incidenti e condizioni non sicure. Segnalate immediatamente, in modo da poter agire per prevenire eventuali danni a voi e agli altri.

I nostri impegni per garantire la sicurezza (Life Saving Commitments)

- Essere sobri e non fare uso di droghe
- Tenere due mani sul volante, pensare alla guida
- Indossare una cintura di sicurezza o un casco integrale
- Guidare alla velocità corretta
- Utilizzare veicoli e attrezzature in modo sicuro
- Seguire le procedure di lock-out e tag-out
- Seguire le procedure per la CO2
- Maneggiare le sostanze pericolose in modo sicuro
- Seguire le procedure relative agli spazi confinati
- Seguire le procedure per il lavoro in altezza
- Seguire le procedure per il lavoro a caldo
- Seguire le procedure per il carrello elevatore

E per quanto riguarda la salute mentale?

Riconosciamo che la salute e la sicurezza riguardano anche la salute mentale. Se avete dubbi sulla vostra salute mentale, contattate il team People per maggiori informazioni sui nostri programmi di assistenza ai dipendenti.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Policy sulla salute e la sicurezza](#)
[HEI-Life: Benessere in HEINEKEN](#)
[Global Safety Portal](#)

Continuate a imparare

[Formazione sui Life Saving Commitments](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team People locale o contattate Global Health & Safety.

Segnalare un incidente, un infortunio o un mancato incidente?

[Segnalazione degli incidenti](#)

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





CELEBRARE LA NOSTRA DIVERSITÀ E DIRE DI NO ALLA DISCRIMINAZIONE

Pareri diversi fanno grandi birre. Promuoviamo una cultura in cui la diversità è accolta e apprezzata, in modo che tutti possano crescere. Crediamo che team diversificati e inclusivi stimolino la diversità di opinioni, una maggiore innovazione e migliori prestazioni. La discriminazione non è tollerata. Tutti sono valutati in modo giusto ed equo, in modo che ogni persona possa raggiungere il proprio massimo potenziale. Sempre. Ovunque.

Ognuno di noi svolge un ruolo nella promozione di un ambiente di lavoro inclusivo e privo di discriminazioni. In HEINEKEN potete essere voi stessi e dovete assicurarvi che anche gli altri possano essere se stessi. Valorizzate e rispettate i vostri colleghi e non discriminate mai, in modo che tutti noi abbiamo pari opportunità di crescere e avere successo.

- **Trattate tutti in modo equo e corretto, senza distinzione.** Ciò significa assolutamente tutti. Applicate le nostre Nove Pratiche Inclusive nel vostro lavoro e non fate mai distinzioni di razza, colore, sesso, orientamento sessuale, religione, origine nazionale o sociale, età o disabilità. Quando prendete decisioni in ambito di impiego, come assunzione, revisione delle prestazioni, promozione, formazione e retribuzione, applicate il principio della meritocrazia. Ciò significa prendere decisioni basate su fattori quali qualifiche, esperienza, prestazioni, competenze e potenziale dell'individuo.
- **Rendetelo sicuro per gli altri.** Rispettate l'identità individuale e la diversità degli altri e consentite a tutti di condividere e dire la verità senza la paura di conseguenze negative.
- **Siate consapevoli dell'impatto delle vostre azioni e parole.** Comunicate in modo inclusivo ed evitate di presentarvi in un modo che potrebbe danneggiare gli altri. Adattate il vostro stile di comunicazione per entrare in connessione con i vostri colleghi. Evitate comportamenti non inclusivi, come battute sulla provenienza o sulla cultura di qualcuno, che potrebbero ferire le persone. Questo va contro i nostri Valori e la nostra cultura aziendale.
- **Se vedete qualcosa, ditelo.** Affrontate e denunciate un comportamento discriminatorio, non inclusivo o non equo se ne siete testimoni in prima persona o ne avete sentito parlare dalla vittima.

Domandatevi... Questo commento potrebbe far sentire qualcuno escluso a causa della sua origine o background?



Potrebbe accadere questo...

Il mio manager mi ha detto che non sarei stata presa in considerazione per questa promozione perché sarei andata in maternità e il ruolo richiede maggiore dedizione e flessibilità.

Potreste pensare...

Potrebbe trattarsi di discriminazione? Forse il mio manager ha ragione, perché avrò minore disponibilità a viaggiare.

Ma in realtà...

Dovreste manifestare la vostra preoccupazione. Le decisioni di impiego come questa devono essere prese in base a criteri relativi al lavoro (qualificazioni, esperienza e competenze), indipendentemente dal fatto che siate sposati, single o genitori. Potete segnalarlo al vostro manager o tramite uno dei Canali di Speak Up.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Portale globale su diversità, equità e inclusione](#)

[Nove Pratiche Inclusive](#)

Continuate a imparare

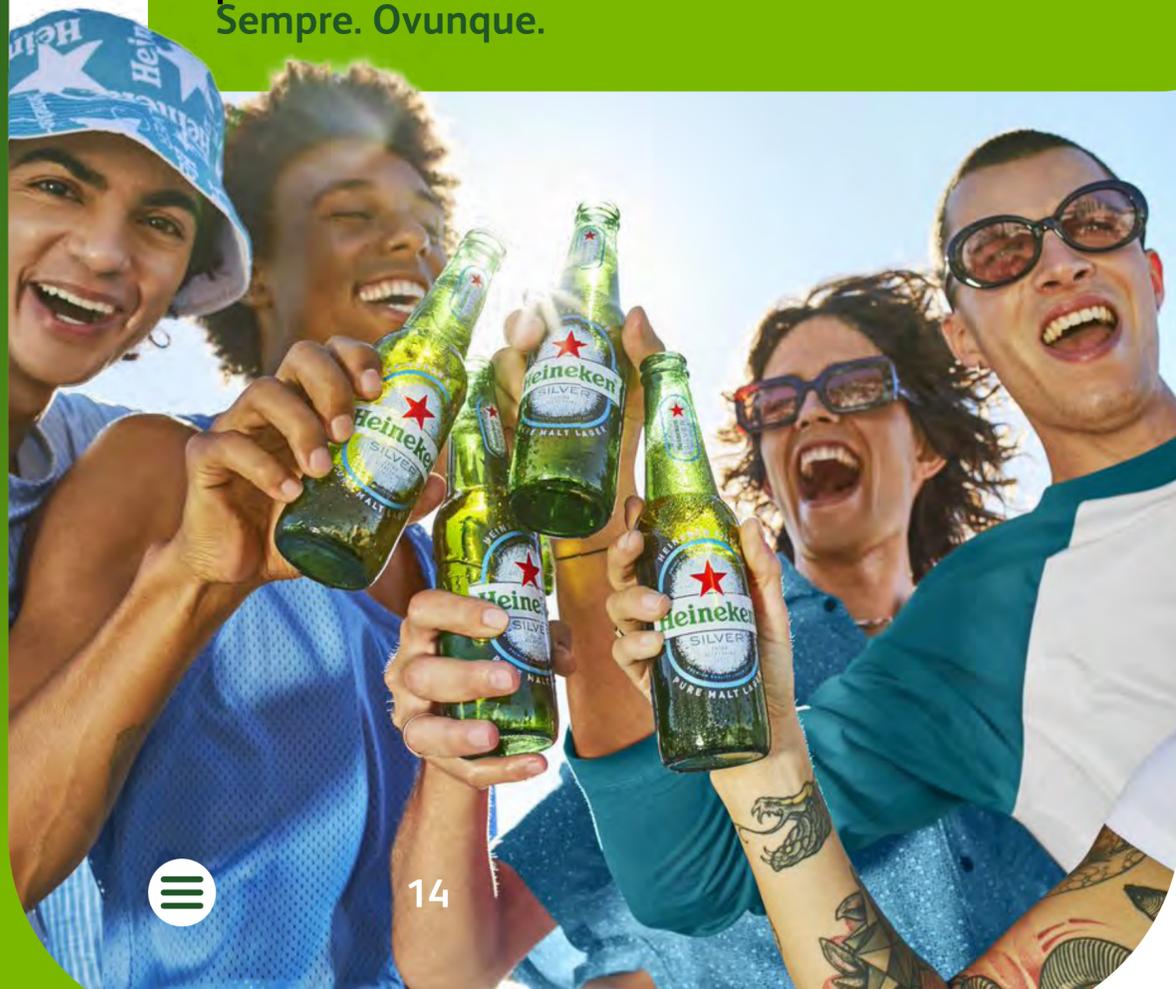
[Tutta la formazione sulla leadership inclusiva](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team People locale, un ambassador della Diversità, Parità e Inclusione locale o globale o i vostri Rappresentanti fiduciari.

Avete dubbi?

[Segnalande \(Speak Up\)!](#)



MANTENERE L'INTEGRITÀ AZIENDALE

Siamo orgogliosi di essere una Società basata sui valori e responsabile. Il nostro successo e la nostra forza dipendono dal nostro impegno a rispettare i più elevati standard di integrità.

Concorrenza

Corruzione e concussione

Omaggi, intrattenimento e

ospitalità Conflitti di interesse

Sanzioni e riciclaggio di denaro



ESSERE RESPONSABILI DI OMAGGI, INTRATTENIMENTO E OSPITALITÀ



Offriamo e accettiamo omaggi, intrattenimento e ospitalità solo in un'occasione, in misura ragionevole e in modo appropriato e trasparente. Devono sempre essere in linea con la legge e non influenzare mai indebitamente le decisioni aziendali. Siamo consapevoli della nostra reputazione in tutto ciò che facciamo.

Sempre. Ovunque.

Omaggi, intrattenimento e ospitalità (GEH) possono svolgere un ruolo positivo nel fare affari: promuovere la nostra Società e i nostri brands e consolidare le relazioni. Ma dobbiamo assicurarci che siano sempre appropriati nel contesto delle nostre attività aziendali e non influenzino mai le decisioni aziendali o la lealtà delle persone coinvolte. In caso contrario, i GEH potrebbe diventare una forma di corruzione, che è dannosa e proibita.

- **Assicuratevi che sia appropriato dare o ricevere qualcosa prima di farlo.** Utilizzate la lista di controllo nella pagina successiva come test. In caso di dubbi, non procedete senza prima consultare l'Ufficio legale. Meglio prevenire che curare. Non accettare mai GEH da, o offrire GEH a, un partner commerciale se la nostra Società è in trattative, in un processo di gara o in una controversia con tale partner commerciale. Si tratta di situazioni sensibili in cui il rischio di influenzare le decisioni aziendali è semplicemente troppo elevato.
- **Seguire sempre i requisiti di registrazione e approvazione.** Assicuratevi di disporre delle approvazioni appropriate per qualsiasi GEH offerto o accettato al di sopra dei limiti monetari locali applicabili e assicuratevi sempre di conoscere e rispettare tali limiti. Ciò aiuta a garantire la conformità alla nostra policy e alla legge, quindi protegge la nostra Società e voi stessi.
- **Imparate e rispettate le regole più severe riguardanti i pubblici ufficiali.** L'offerta di GEH a pubblici ufficiali è limitata e consentita solo nel rispetto di condizioni rigorose, in conformità alle usanze, alla cultura e alle leggi locali. È sempre richiesta l'approvazione preventiva dell'Ufficio legale e del Direttore Generale/Amministratore Delegato (o un manager di livello simile), indipendentemente dal valore monetario, e anche per i pasti di lavoro.
- **Non offrite mai denaro contante.** Indipendentemente dalle consuetudini o dalle norme locali, è vietato offrire o accettare contanti o mezzi equivalenti come buoni regalo o voucher.
- **Prestare particolare attenzione quando lavorate nel Procurement.** Non accettate mai omaggi da (potenziali) partner commerciali. Intrattenimento, ospitalità e pasti di lavoro ragionevoli sono consentiti solo se vi è un motivo commerciale valido e non vi è alcun rischio di influenza indebita.
- **Per l'intrattenimento e l'ospitalità, ricordate:**
 - Dovete essere presenti come ospiti, altrimenti è un omaggio.
 - Non devono essere destinati a coniugi e altri familiari del beneficiario
 - Le persone al di sotto dell'età legale per il consumo di bevande alcoliche non possono mai partecipare.
- **In caso di dubbio: chiedere un consiglio.** Non è sempre chiaro se qualcosa è consentito o meno. Potreste trovarvi in una zona grigia e non essere sicuri di cosa fare. Il vostro team Legale o Compliance locale è a vostra disposizione per supportarvi e consigliarvi.
- **Se vedete qualcosa, ditelo.** Se vedete o sospettate una violazione di questa policy, non rimanete in silenzio ma segnalatela.

Ricordate!

Anche le percezioni contano. Se non siete sicuri di cosa penseranno gli altri, non procedete o chiedete prima indicazioni.

Potrebbe accadere questo...

Un fornitore mi ha inviato un cesto di cibo di alta gastronomia e senza avvertirmi prima, quindi non ho potuto rifiutare o chiedere una pre-approvazione.

Potreste pensare...

Non ho altra scelta, quindi lo accetterò. Sarebbe un peccato se il cibo andasse sprecato.

Ma in realtà...

Dovete segnalare il regalo. Se non è appropriato tenerlo, ma non è possibile restituirlo, può essere condiviso con il team, offerto come premio della lotteria, messo all'asta per beneficenza o utilizzi simili.



VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Requisiti di registrazione e approvazione \(con soglie locali\)](#)

Registrare e richiedere l'approvazione per i GEH?

[Strumento HeiDisclosure](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team Legale o Compliance o contattate Global Business Conduct.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





NON COMMITTERE MAI ATTI DI CONCUSSIONE E CORRUZIONE 1/2



La corruzione alimenta la povertà, mina la crescita economica sostenibile e impedisce alle aziende di fare affari in condizioni di parità. Come Società globale, abbiamo un ruolo da svolgere nell'affrontare questi problemi. Ecco perché adottiamo un approccio di tolleranza zero nei confronti di tangenti e corruzione.

Sempre. Ovunque.

Spesso immaginiamo una tangente come una busta piena di denaro. Ma una tangente può assumere molte forme. Quando viene data per il motivo sbagliato, per influenzare indebitamente qualcuno, qualsiasi cosa di valore può essere una tangente. Regali, biglietti, donazioni, anche vantaggi come un'offerta di stage. Indipendentemente dalla forma, grande o piccola, la corruzione è sempre sleale, disonesta e sbagliata. È un male per la società e per il business. Può danneggiare la nostra reputazione, portare a multe e persino alla reclusione delle persone coinvolte. Tutti abbiamo il dovere di contrastare la corruzione.

- **Rispettate la nostra policy di tolleranza zero, indipendentemente dalle pratiche o dalle leggi locali.** Le leggi anticorruzione possono essere complicate e variare da Paese a Paese, ma la nostra policy è semplice: vietiamo la corruzione, in tutte le forme e in tutti i luoghi. Non solo quando si tratta di pubblici ufficiali, ma anche di trattative commerciali. Non offrite, promettete, date o accettate mai una tangente e non chiedete o consentite a nessun altro di offrirne o accettarne una per voi. Ciò include i Paesi in cui la corruzione è considerata culturalmente o storicamente come "prassi commerciale". Anche se rischiamo di perdere affari, scegliete sempre i nostri Valori piuttosto che la convenienza economica.
- **Prestate attenzione quando si offrono omaggi, intrattenimento e ospitalità.** Seguite i principi e le regole stabiliti nella sezione successiva ed evitate anche la semplice possibilità che un atto di cortesia commerciale possa essere percepito come una tangente. In caso di dubbi, non procedete ma chiedete indicazioni. Meglio prevenire che curare!

- **Prestate particolare attenzione nei rapporti con i pubblici ufficiali.** Si tratta di un rischio particolarmente elevato: anche la semplice parvenza di una condotta illegale può mettere in difficoltà voi e la nostra Società. Evitate di offrire qualsiasi cosa di valore a pubblici ufficiali (come omaggi, pasti e biglietti), ma se lo fate, ottenete sempre prima l'approvazione attraverso lo Strumento HeiDisclosure. Quando interagite con pubblici ufficiali, cercate di ridurre le interazioni di persona utilizzando comunicazioni elettroniche o soluzioni di e-government (in aree come licenze, sdoganamento, approvvigionamento e tasse). In questo modo si riduce il rischio che qualcuno vi chieda una tangente.
- **Controllate i nostri partner commerciali: mai esternalizzare la corruzione.** Possiamo essere ritenuti responsabili per tangenti pagate da terze parti che lavorano per nostro conto, come fornitori, distributori e consulenti. Quindi, selezionate attentamente i nostri partner, assicuratevi che conoscano l'approccio di tolleranza zero della nostra Società e monitorate le loro prestazioni.
- **Non chiudete mai un occhio sui segnali di corruzione (segnali d'allarme).** Utilizzate sempre il vostro buon senso e la valutazione professionale. Ricordate: se qualcosa non sembra giusto, probabilmente non lo è.
- **Non effettuare pagamenti agevolativi.** Si tratta di piccoli pagamenti non ufficiali a un pubblico ufficiale per garantire o accelerare azioni o servizi governativi di routine, come ottenere una licenza o un permesso di lavoro. Non importa quanto piccoli siano, i pagamenti agevolativi sono tangenti e non sono quindi consentiti.

Cosa intendiamo per tangente?

Con il termine "tangente" intendiamo qualsiasi cosa di valore (sia finanziario che di altro tipo) che viene data o ricevuta per influenzare impropriamente le azioni di qualcuno. Una tangente può assumere molte forme, tra cui:

- Denaro
- Omaggi, intrattenimento e ospitalità
- Sconti o prodotti gratuiti
- Donazioni
- Altri vantaggi e favori personali, come offrire a qualcuno (o alla sua famiglia) uno stage o un lavoro

- **Segnalatelo, se osservate o sospettate pratiche di corruzione che coinvolgono la nostra Società, i nostri dipendenti o partner commerciali.** Ad esempio, se un fornitore vi offre un orologio per aggiudicarsi un contratto. Oppure un dipendente effettua pagamenti non ufficiali a un dipendente pubblico per ottenere le licenze. Parlandone apertamente, ci date l'opportunità di interrompere o prevenire pratiche corruttive. Questo è fondamentale per proteggere la nostra Società e i nostri dipendenti.



NON COMMITTERE MAI ATTI DI CONCUSSIONE E CORRUZIONE 2/2

Non lasciatevi ingannare dalle scuse comuni per la corruzione

La maggior parte delle persone comprende le conseguenze negative della corruzione e le disapprova. Eppure succede ancora, non solo ad opera di "persone scorrette" per ottenere guadagni personali. Ma perché?

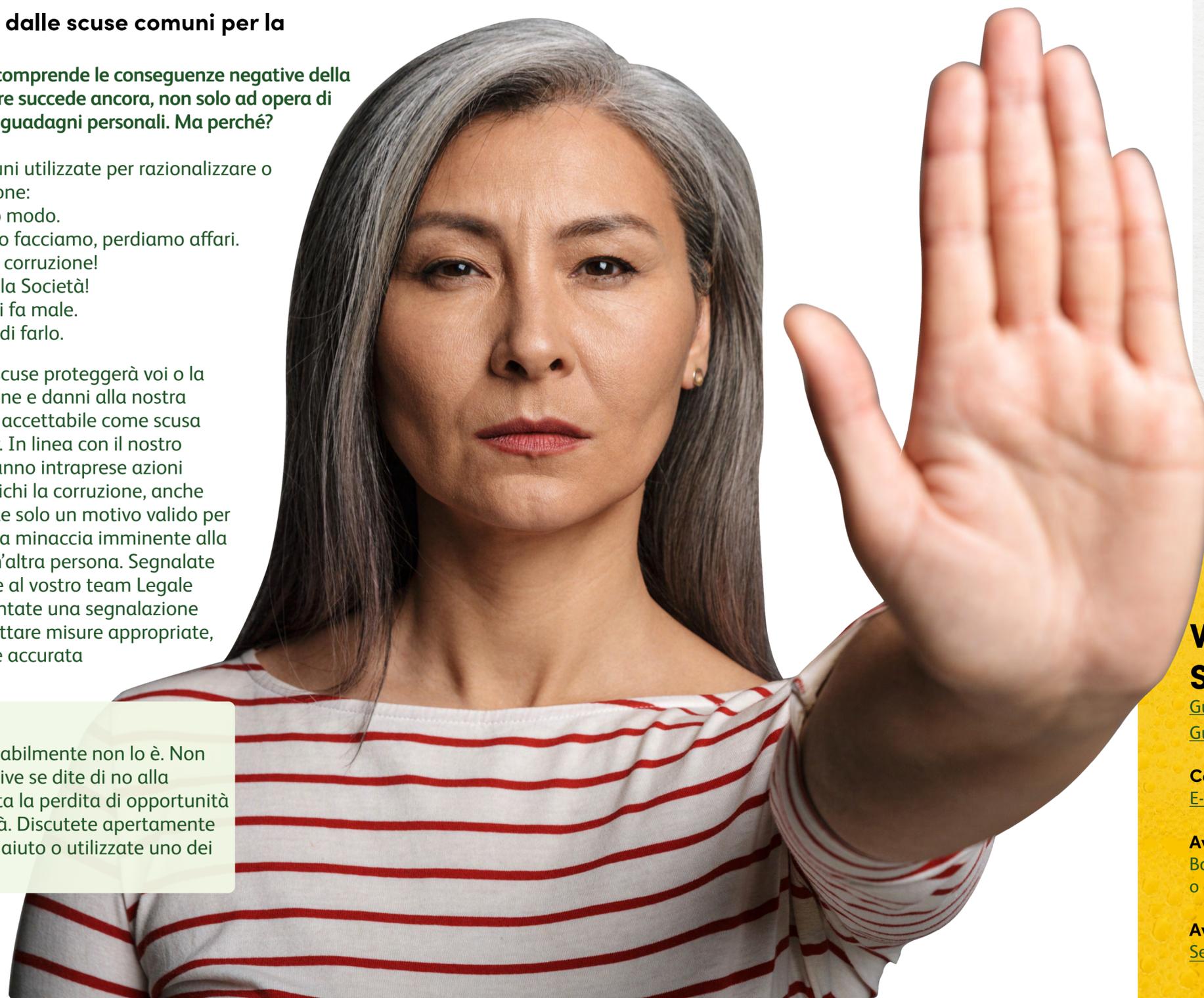
Ecco alcune delle scuse più comuni utilizzate per razionalizzare o giustificare le pratiche di corruzione:

- È sempre stato fatto in questo modo.
- Tutti gli altri lo fanno. Se non lo facciamo, perdiamo affari.
- Non sapevo che si trattasse di corruzione!
- Non l'ho fatto per me, ma per la Società!
- Qual è il problema? Nessuno si fa male.
- Il mio manager mi ha chiesto di farlo.

Attenzione! Nessuna di queste scuse proteggerà voi o la nostra Società da multe, reclusione e danni alla nostra reputazione. E nessuna di esse è accettabile come scusa per la violazione di questa policy. In linea con il nostro approccio di tolleranza zero, saranno intraprese azioni disciplinari contro chiunque pratichi la corruzione, anche senza guadagno personale. Esiste solo un motivo valido per pagare una tangente: evitare una minaccia imminente alla propria vita o alla sicurezza di un'altra persona. Segnalate tempestivamente tale situazione al vostro team Legale o al team di Compliance e presentate una segnalazione Speak Up, in modo da poter adottare misure appropriate, mantenere una documentazione accurata e prevenire incidenti futuri.

Ricordate!

Se non sentite che è giusto, probabilmente non lo è. Non subirete mai conseguenze negative se dite di no alla corruzione, anche se ciò comporta la perdita di opportunità commerciali per la nostra Società. Discutete apertamente dei dubbi, chiedete indicazioni e aiuto o utilizzate uno dei canali di [Speak Up](#).



Potrebbe accadere questo...

Un funzionario doganale richiede un compenso "speciale", non ufficiale per autorizzare merci deperibili. Si tratta di una piccola parte del valore delle merci e il nostro agente doganale si è offerto di pagarla in modo tale che nessuno lo scopra.

Potreste pensare...

Non ho altra scelta che approvarla, solo per questa volta. È mio compito proteggere gli interessi della nostra Società, quindi un piccolo pagamento per evitare gravi perdite finanziarie potrebbe essere non etico ma è comunque la cosa giusta da fare.

Ma in realtà...

La corruzione non è mai un'opzione. Se vi sentite sotto pressione o siete tentati di offrire una tangente, ripensateci. Rischiate di perdere il lavoro. "Farlo per la Società" potrebbe sembrare un motivo nobile, ma è comunque illegale. Pertanto, mettete voi stessi e l'intera Società a rischio di procedimenti giudiziari, multe e danno alla reputazione. Se un pubblico ufficiale richiede una tangente, mantenete la calma e resistete ricorrendo a [questa Guida](#). Riferite la situazione al management e all'Ufficio Legale e cercheremo il modo per ottenere lo sdoganamento nel modo giusto (legale) o accettare le perdite. Riconosciamo che non sempre è facile, ma sappiate che siete supportati.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Guida anticorruzione per il coinvolgimento di terzi](#)

[Guida sulla resistenza alla corruzione](#)

Continuate a imparare

[E-learning anticorruzione](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team Legale o di Compliance o contattate Global Business Conduct.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





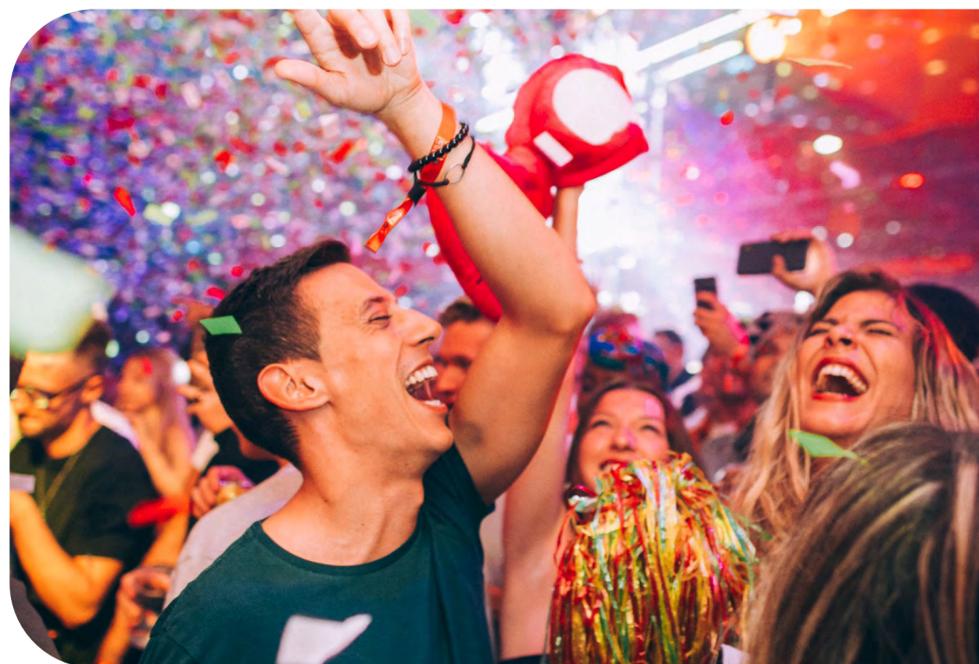
CHECKIST

È appropriato offrire o accettare omaggi, intrattenimento o ospitalità?

Chiedetevi...

Influirà sulla capacità di prendere decisioni aziendali obiettive? O gli altri penseranno che potrebbe influire? Se la risposta è sì, non procedete.

Utilizzate questa checklist per determinare se e quando è opportuno offrire o accettare GEH.



- **Fatelo per il motivo giusto:**
Dovrebbe essere dato chiaramente come un atto di apprezzamento o un vero e proprio scopo commerciale.
- **Nessun obbligo:**
Non creerà alcun obbligo o aspettativa di fare o ricevere qualcosa in cambio.
- **Nessuna influenza indebita:**
Il GEH non sarà considerato volto a, o in grado di, ottenere un'influenza indebita in relazione alla nostra Società e alla nostra attività. Non offrite GEH a un partner commerciale se siamo in trattative, in una gara d'appalto o in una controversia. Non offrite nulla a un pubblico ufficiale quando siamo in attesa di ottenere licenze, autorizzazioni di domande o risposte simili.
- **Concedete in modo aperto e trasparente:**
Non sarà eseguito in segreto e non documentato, altrimenti lo scopo diventa discutibile.
- **Legalità:**
È conforme alle leggi pertinenti.
- **Proporzionato e idoneo:**
Il valore è proporzionato all'occasione ed è di natura adeguata. Non partecipate a cene sontuose o eccessive né accettate regali di lusso come gioielli, orologi e telefoni.
- **Non frequente:**
L'offerta o la ricezione di doni e ospitalità non è eccessivamente frequente tra chi li offre e chi li riceve. Se offrite o accettate GEH più di una volta da o verso la stessa persona o società entro un periodo di 12 mesi, avete bisogno di un'approvazione preventiva da parte del vostro manager e dell'Ufficio Legale.
- **Reputazione:**
L'attività non sarebbe considerata in modo negativo dagli stakeholder se ne fossero messi al corrente.
- **Conforme alle regole del destinatario:**
Soddisfa le regole o il Codice di condotta dell'organizzazione del destinatario.
- **Documentato e approvato:**
Sarà completamente documentato e accuratamente registrato (inclusi finalità e valore) e debitamente approvato ove necessario.

In caso di dubbi, contattate sempre il vostro team Legale o Compliance.



EVITARE E COMUNICARE I CONFLITTI DI INTERESSE



Abbiamo tutti la responsabilità di adottare decisioni nel miglior interesse della nostra Società, senza essere influenzati da considerazioni personali.

Sempre. Ovunque.

Tutti abbiamo interessi e relazioni al di fuori del nostro lavoro. Questo è normale e non è un problema, a meno che le nostre attività e relazioni personali non creino, o sembrano creare, un conflitto con gli interessi della nostra Società. Ciò può minare la fiducia che le persone ripongono in noi e nella nostra società. Ecco perché tutti noi abbiamo il dovere di evitare conflitti di interesse e di divulgare in modo proattivo eventuali conflitti effettivi o potenziali.

▪ **Riconoscere ed evitare i conflitti di interesse.**

Comprendere quali sono i conflitti di interesse e quando in genere si presentano è fondamentale per gestirli. Non è possibile elencare ogni scenario in cui potrebbero verificarsi tali conflitti, ma ecco alcuni esempi comuni:

- Assumete o gestite un familiare o un amico intimo.
- Avete un'influenza sul carico di lavoro, sulla revisione delle prestazioni, sulla concessione di approvazioni e premi di un familiare o di un amico intimo.
- Avete una relazione sentimentale e/o sessuale con un collega o un dipendente che fa riferimento a voi o a cui fate riferimento, direttamente o indirettamente.
- Voi, un vostro familiare o un amico intimo lavorate per un concorrente o un partner commerciale della nostra Società.
- Voi, un vostro familiare o un amico intimo avete una partecipazione rilevante in un concorrente o partner commerciale della nostra Società.
- Voi o un contatto personale stretto lavorate per o fornite servizi a terzi che effettuano operazioni con la nostra Società. Ad esempio, un'organizzazione commerciale o no profit che riceve donazioni o sponsorizzazioni dalla nostra Società.

▪ **Le percezioni contano.** Non si tratta solo di un conflitto reale, ma anche dell'apparenza o della percezione di

conflitto. Se la vostra azione o relazione potrebbe far sì che altre persone, sia all'interno che all'esterno della nostra Società, mettano in dubbio le vostre motivazioni o la vostra lealtà nei confronti della Società, evitatela e/o cercate di ottenere indicazioni rendendola nota.

- **Tenete le cose separate.** Se assumete una posizione in un'altra organizzazione (commerciale o no-profit) a titolo personale, assicuratevi che non pregiudichi il vostro impegno e il vostro contributo alla nostra Società. Divulgate al vostro responsabile eventuali incarichi dirigenziali esterni, ad eccezione di quelli relativi a scuole, club sportivi amatoriali o attività ricreative, e registrarli nello strumento HeiDisclosure.
- **Siate particolarmente cauti quando si tratta di ruoli di pubblici ufficiali.** Se volete accettare o svolgere un ruolo di pubblico ufficiale, o se avete un familiare o un amico intimo che è un pubblico ufficiale e può prendere decisioni che potrebbero influire sulla nostra attività, assicuratevi sempre di renderlo noto.
- **Siate proattivi e trasparenti.** Se avete un conflitto di interessi effettivo o potenziale, o correte il rischio di una percezione errata, evitatelo ove possibile. Siate trasparenti e comunicatelo tempestivamente nello strumento HeiDisclosure. Alcuni dipendenti sono tenuti a inviare annualmente un modulo di "divulgazione degli interessi" tramite lo strumento, ma l'obbligo di divulgazione si applica a tutti, indipendentemente dal fatto che riceviate o meno una richiesta annuale.

Domandatevi..

. I miei interessi o rapporti personali potrebbero influenzare le decisioni che prendo sul lavoro? O potrebbe sembrare così a qualcun altro?



Ricordate!

La trasparenza è fondamentale per proteggere voi e la Società. Se non siete sicuri, chiedete indicazioni o rivelate il vostro potenziale conflitto di interessi. Meglio prevenire che curare!

Potrebbe accadere questo...

Mia cognata è il fondatore e proprietario di un'agenzia di marketing di successo. Stiamo cercando un'agenzia per una nuova campagna.

Potreste pensare...

La inviterò a partecipare alla gara. Il fatto che sia di famiglia è un vantaggio, perché mi fido di lei e so che farà un ottimo lavoro.

Ma in realtà...

Dovete prima segnalare e discutere il vostro conflitto di interessi, in modo che la Società possa adottare l'approccio giusto. Ciò dipende dalle circostanze specifiche, compreso il vostro ruolo. Se l'agenzia è autorizzata a partecipare alla gara, dovete rimanere distanti da qualsiasi conflitto di interessi (e dalla percezione di tale conflitto), ritirandovi dalla gara.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

Segnalare un potenziale conflitto?

Strumento HeiDisclosure

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team People o Legale locale o contattate Global Business Conduct.

Avete dubbi?

Segnalate (Speak Up)!





RISPETTARE LE SANZIONI E PREVENIRE IL RICICLAGGIO DI DENARO



Svolgiamo la nostra attività in molti Paesi in tutto il mondo ed è fondamentale farlo in modo responsabile. Rispettiamo sempre le sanzioni e le altre leggi sul commercio e proteggiamo la nostra attività dall'utilizzo da parte di altri per scopi di riciclaggio di denaro.

Sempre. Ovunque.

Le sanzioni sono misure restrittive che mirano a proteggere la pace, la stabilità e i diritti umani internazionali. Come Società globale, è importante che svolgiamo il nostro ruolo conoscendo e rispettando le sanzioni che si applicano alla nostra attività. Anche le violazioni involontarie, come attività inconsapevoli con una parte sanzionata, possono avere gravi conseguenze per la nostra Società e le persone coinvolte, tra cui multe, reclusione e danni alla reputazione.

Ecco perché evitiamo le parti sanzionate, esportiamo prodotti e importiamo beni e servizi solo dai Paesi autorizzati e rimaniamo vigili per eventuali attività sospette da parte dei nostri partner commerciali.

- **Rispettate sempre le sanzioni delle Nazioni Unite e dell'UE e le sanzioni locali, se applicabili.** Le sanzioni possono essere complicate e variare da un Paese all'altro, ma in qualità di multinazionale con sede nell'UE dobbiamo sempre rispettare le sanzioni delle Nazioni Unite e dell'UE. Anche le sanzioni emesse da singoli Paesi come gli Stati Uniti devono essere rispettate, quando applicabile.
- **Conoscete i vostri partner commerciali.** È fondamentale conoscere l'identità dei nostri partner commerciali. Ciò comprende anche assicurarsi di conoscere le persone che sono dietro ad una società. Se siete coinvolti nell'assunzione o nella contrattazione di fornitori e distributori, dovete assicurarvi che siano sottoposti ad appositi controlli sulle sanzioni e, se necessario, a una due diligence rafforzata. Consultate sempre il team Legale o di Compliance in merito a potenziali problemi o rischi.
- **Non utilizzate terze parti o altri mezzi per aggirare le sanzioni.** Ad esempio, non vendete prodotti a un cliente o distributore se sapete o sospettate che venderanno poi tali prodotti a una parte o a un Paese sanzionato. L'elusione delle sanzioni è illegale.

- **Non effettuate transazioni che coinvolgono i principali Paesi sanzionati.** Qualsiasi transazione effettuata con, inclusa l'esportazione in Paesi che abbiamo identificato come "ad alto rischio", è vietata a meno che non sia previamente approvata da Global Business Conduct per garantire la conformità alle sanzioni.
- **Per quanto riguarda il riciclaggio di denaro, fate attenzione ai segnali di allarme.** Questi sono segnali di avvertimento di attività sospette o insolite, come:
 - Pagamenti in contanti di importo elevato
 - Pagamenti effettuati da Paesi ad alto rischio o da conti bancari offshore
 - Pagamenti effettuati da un'altra terza parte (pagamenti triangolari)
 Usate sempre il vostro buon senso e il vostro giudizio professionale: se qualcosa non sembra giusto, probabilmente non lo è.
- **In caso di dubbi: chiedete consulenza legale.** Ad esempio, se non siete sicuri che l'esportazione in un determinato Paese sia consentita. Quando si tratta di sanzioni, i volumi non contano. Anche la vendita di una piccola quantità di birra può avere gravi conseguenze se viola le sanzioni, anche se la violazione non è intenzionale. Chiedete consiglio prima di procedere. Meglio prevenire che curare!
- **Se vedete o sospettate qualcosa, ditelo.** Contattate il vostro team Legale o di Compliance o utilizzate uno dei canali di Speak Up se osservate o sospettate una potenziale non conformità alle sanzioni o dei rischi di riciclaggio di denaro. Non chiudete mai un occhio!

Ricordate!

La violazione delle sanzioni può avere conseguenze importanti per la nostra Società e per voi, anche se non è intenzionale.

Domandatevi...

Mi sento a mio agio nel procedere con questa transazione? Oppure la mia voce interiore mi dice che qualcosa non va?



Potrebbe accadere questo...

Avete letto nelle notizie che un fornitore chiave è stato sottoposto a sanzioni a causa di abusi dei diritti umani. Quando parlate con il fornitore, nega con decisione qualsiasi illecito e dice che farà appello.

Potreste pensare...

Non devo fare nulla né dirlo a nessuno. "Innocente fino a prova contraria", giusto? Certamente non voglio rischiare di perdere questa importante e lunga relazione solo sulla base di accuse.

Ma in realtà...

Continuare a fare affari con una parte sanzionata è un rischio importante che può portare a responsabilità e danno alla reputazione. Dovete portarlo tempestivamente all'attenzione del vostro team Legale. Non date mai per scontato che lo faccia qualcun altro.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Guida antiriciclaggio di denaro](#)

[Guida alle sanzioni](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team Legale o di Compliance o contattate Global Business Conduct.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)



PROTEGGERE LE NOSTRE RISORSE

Nel nostro lavoro quotidiano, ci vengono affidati molti beni, dati e risorse per facilitare il nostro lavoro. Pensate alle informazioni riservate, ai dati personali e ai beni fisici, come dispositivi elettronici e veicoli.

Tutti abbiamo il dovere di proteggerli da danni, uso improprio, perdita e furto.

- Integrità finanziaria e prevenzione delle frodi
- Utilizzo dei beni aziendali
- Riservatezza e protezione delle informazioni
- Privacy dei dati
- Proprietà intellettuale
- Insider trading



GARANTIRE L'INTEGRITÀ FINANZIARIA E NON FINANZIARIA E PREVENIRE LE FRODI



Le frodi possono avere gravi conseguenze finanziarie e reputazionali per la nostra Società. Non tolleriamo alcuna forma di comportamento fraudolento e ci aspettiamo che ciascuno di noi garantisca che i nostri documenti, sia finanziari che non finanziari, siano accurati, completi e trasparenti.

Sempre. Ovunque.

Le informazioni imprecise possono fuorviare o ingannare le parti interessate interne ed esterne, perché possono creare un quadro impreciso della nostra attività e delle nostre prestazioni, ad esempio. Quindi, per proteggere i vostri propri interessi e gli interessi di tutti gli stakeholders, dobbiamo sempre fare attenzione alle frodi e prevenirle. Non dobbiamo appropriarci indebitamente delle risorse. E manteniamo sempre l'integrità dei nostri documenti attraverso precisione e trasparenza. In parole semplici: non imbrogliare e non rubare.

Definizione di frode

Per frode si intende qualsiasi atto disonesto intenzionale volto ad ottenere qualsiasi cosa di valore o ad assicurarsi qualsiasi vantaggio, per sé stessi o per altri. Il beneficio potrebbe essere denaro, merci, prodotti o informazioni, ma può anche essere un guadagno immateriale, come conservare un lavoro, oppure ottenere una promozione.

Esempi di frode includono:

- **Falsificare documenti**, come i libri contabili, i documenti di vendita, i report sulla qualità, i turni di lavoro, le richieste di rimborso spesa e i bilanci o i documenti non finanziari o l'omissione di fatti. Ciò comprende anche la manipolazione dei Key Performance Indicator.
- **Appropriazione indebita o uso improprio di beni o risorse aziendali** a proprio vantaggio, ad esempio furto, appropriazione indebita o distrazione, come la rivendita di birra promozionale gratuita o di materiali di scarto. Anche qualsiasi tipo di meccanismo illecito di vendita o di fornitura (ad esempio, fornitori che offrono ai dipendenti tangenti per ottenere un trattamento favorevole) viene ritenuto appropriazione indebita di beni.
- **La disapplicazione intenzionale delle regole interne** in materia di contabilizzazione, fatturazione, sconti, busta paga e rimborsi, come la disapplicazione delle regole di contabilizzazione e il coinvolgimento in strategie di incentivi.

- **Mantenere una documentazione accurata.** Assicuratevi che le informazioni e le transazioni registrate e segnalate (come spese, ricavi, fatture, ordini di acquisto e richieste di rimborso) siano accurate, complete e registrate tempestivamente.
 - Non retrodatate o alterate i documenti aziendali.
 - Non falsificate la vera natura di una transazione.
 - Non registrate intenzionalmente le transazioni nel periodo contabile sbagliato o sotto il conto o il reparto sbagliato.
 - Non create documenti falsi o ingannevoli, ad esempio per pagare prodotti o servizi che non abbiamo mai ricevuto.

È fondamentale assicurarsi che i nostri libri e registri riflettano un quadro accurato delle nostre prestazioni, attività e passività in qualsiasi momento.

- **Agite con integrità e professionalità.** Assicuratevi che le spese effettuate per conto della Società siano destinate a avvantaggiare la Società e non voi personalmente. Vincolate legalmente la Società solo se siete autorizzati a farlo e non cercate di aggirare le regole (ad esempio, suddividendo le fatture per rimanere entro il limite di autorizzazione).

- **Scegliete i Valori anziché la convenienza economica.** Non cedete mai alla pressione di falsificare un documento, fare qualcosa o ignorare qualcosa che sia illegale o non etico, come posticipare le vendite o i risultati finanziari a un altro periodo di rendicontazione.

- **Non nascondete o distruggete documenti o registri.** Soprattutto quelli soggetti a un'indagine o che possono essere utilizzati in un procedimento ufficiale.

- **Se vedete qualcosa, ditelo.** Se siete testimoni o sospettate una frode, segnalatelo immediatamente.

Domandatevi... Mi sentirei a mio agio se qualcuno vedesse cosa sto facendo?



Potrebbe accadere questo...

Il mio manager mi ha chiesto di ritardare la registrazione di commissioni di consulenza sostanziali fino al prossimo trimestre finanziario, perché abbiamo già superato il nostro budget.

Potreste pensare...

Se la richiesta proviene dal mio manager, dovrei farlo.

Ma in realtà...

Non dovrete farlo, perché si tratta di una violazione del Codice e di una frode. È più facile spiegare che non riuscite a ottenere un budget piuttosto che distorcere deliberatamente i nostri risultati. Parlatene direttamente con il vostro manager o segnalatelo.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Fraud Risk Management Framework](#)

[Regole in materia di rendicontazione finanziaria](#)

Continuate a imparare

[E-learning sulla consapevolezza delle frodi](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team P&CI locale o contattate Global P&CI

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





TUTELIAMO LE NOSTRE RISORSE E BENI AZIENDALI



La nostra Società possiede e utilizza numerose risorse per gestire e far crescere la nostra attività. Dai nostri birrifici ai sistemi IT, dalle scorte e gli strumenti ai veicoli e ai telefoni aziendali. Tutti noi ci affidiamo alle risorse aziendali per svolgere il nostro lavoro e ognuno di noi è tenuto a salvaguardarle e proteggerle.

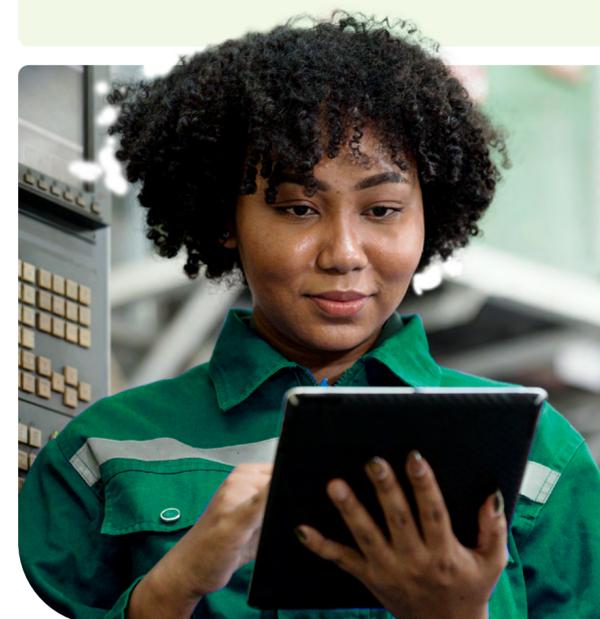
Sempre. Ovunque.

Assicuratevi di utilizzare qualsiasi bene e risorsa della Società in modo appropriato, responsabile, attento e professionale. Che si tratti dei birrifici e degli uffici in cui lavoriamo, delle attrezzature e della tecnologia che utilizziamo nella realizzazione dei nostri prodotti, dei veicoli che utilizziamo per consegnarli, dei dispositivi e dei sistemi IT che utilizziamo per svolgere il nostro lavoro, tutti noi condividiamo la responsabilità di proteggerli da sprechi, danni, perdite, usi impropri e furti.

- **Gestite i beni fisici con cura e usateli solo per svolgere il vostro lavoro.** Trattate con cura tutto ciò che vi viene affidato al lavoro, come strumenti, veicoli, telefoni o computer portatili, come se fosse vostro. Usateli soltanto per gli scopi aziendali previsti, a meno che il vostro manager non abbia espressamente autorizzato un altro utilizzo. Non prendete, vendete, prestate, prendete in prestito o cedete risorse aziendali a meno che non siate autorizzati a farlo.
- **Proteggete le risorse tecnologiche.** Non condividere le password con nessuno. E non utilizzare software, applicazioni o dispositivi di archiviazione non approvati dalla Società.
- **Salvaguardate i nostri sistemi.** Seguite le norme di sicurezza informatica per evitare phishing, malware, ransomware e altre forme di attacchi informatici che potrebbero mettere a rischio le nostre operazioni, reti o informazioni. Assicuratevi di seguire tutti i corsi di formazione assegnati, al fine di imparare a mantenere i nostri sistemi e le nostre informazioni al sicuro.
- **Proteggere le nostre risorse finanziarie.** Agite sempre con integrità e professionalità quando spendete il denaro della nostra Società o assumete impegni finanziari per conto della nostra Società. Siate onesti e precisi con le vostre richieste di rimborso spese e di viaggio. Se state approvando quelli di altre persone, usate la stessa attenzione che avreste con il vostro denaro.
- **Siate consapevoli delle regole specifiche per proteggere i beni immateriali.** Ciò include informazioni riservate, proprietà intellettuale e dati personali. Archivate correttamente i dati.

I beni e le risorse della nostra società possono essere:

-  **Beni fisici**, come edifici, attrezzature, scorte, computer fissi e portatili, telefoni cellulari, prodotti, strutture e materiali di marketing.
-  **Tecnologia**, come i nostri sistemi e-mail, le reti informatiche, l'accesso a Internet, l'hardware e il software.
-  **Attività finanziarie**, come conti bancari, denaro liquido, azioni e affidabilità creditizia.
-  **Beni immateriali**, come dati e informazioni. Le informazioni riservate e la proprietà intellettuale sono risorse chiave che richiedono cura e protezione specifiche, proprio come i dati personali.



Domandatevi...

Presto la stessa attenzione alla protezione di questa proprietà aziendale come se fosse mia?

Potrebbe accadere questo...

Il prossimo fine settimana devo aiutare mia sorella a trasferirsi nel suo nuovo appartamento.

Potrete pensare...

Sarebbe molto utile usare il camion della Società che uso per consegnare i nostri prodotti.

Ma in realtà...

Non è consentito senza un'opportuna autorizzazione preliminare. Discutetene con il vostro manager per sapere se può essere consentito.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Security Policy House](#)

[Regole di condotta per l'utilizzo dei sistemi IT di HEINEKEN](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team locale o Global Information Security o P&CI.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





PROTEGGERE LA RISERVATEZZA E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI



Mantenere al sicuro le informazioni riservate è fondamentale per il successo continuo e la fiducia nella nostra Società. In linea con le nostre ambizioni di diventare il produttore di birra più connesso, la nostra società è più connessa che mai con i nostri clienti, consumatori, fornitori e dipendenti. Tutti noi abbiamo il dovere di proteggere la riservatezza e la sicurezza delle nostre informazioni e delle loro.

Sempre. Ovunque.

Se le informazioni riservate finiscono nelle mani sbagliate, ciò potrebbe essere dannoso per noi e per le persone e le società che ci affidano le loro informazioni. Se un concorrente viene a conoscenza della nostra ricetta segreta, potrebbe iniziare a vendere lo stesso prodotto. Oppure, se qualcuno viola il nostro sistema (o un sistema di terzi che memorizza i dati che abbiamo raccolto) e ruba i dati dei clienti, ciò potrebbe determinare un furto di identità con la conseguente perdita di fiducia. Siate una protettore di HEINEKEN.

- **Conoscete i propri dati e protegeteli di conseguenza.** È fondamentale comprendere quanto siano critici e sensibili i nostri dati, al fine di proteggerli correttamente e mitigare il rischio di uso non autorizzato.
- **Fate attenzione alle minacce alla sicurezza informatica come il phishing.** La nostra attività si basa sempre più sulla tecnologia, sia nei nostri uffici che nei nostri birrifici. È fondamentale gestire l'aumento del rischio di incidenti di sicurezza informatica, in quanto potrebbero portare a interruzioni dell'attività, perdita di informazioni riservate, accesso non autorizzato ai nostri dati e violazioni delle normative sulla privacy dei dati. Completate sempre la formazione che vi è stata assegnata in modo da poter riconoscere le minacce alla sicurezza informatica. Segnalate immediatamente eventuali incidenti tramite i canali elencati qui.
- **Condividete informazioni riservate solo in base alla necessità di conoscerle.** Ciò significa condividerle solo con persone che ne hanno bisogno per svolgere il proprio lavoro e mai con familiari o amici. Le terze parti (come i consulenti) devono firmare un accordo di riservatezza o non divulgazione prima di iniziare il lavoro. Non trasmettete dati riservati a macchine e/o bot basati su IA disponibili pubblicamente (come ChatGPT o DALLE). Utilizzate solo la versione aziendale della nostra Società delle macchine basate su IA (come Azure Open AI, MS Bot).
- **Adottate precauzioni fisiche.** Non lasciate incustodite le informazioni riservate e non discutatene in un ambiente non sicuro in cui altri potrebbero sentirvi. Assicuratevi di inviare dischi rigidi e chiavette USB guasti o non più utilizzati al reparto IT per lo smaltimento.
- **Siate vigili in ambito digitale.** Non utilizzate e-mail private, social media, servizi di messaggistica istantanea, archiviazione su cloud o servizi cloud aperti per archiviare o trasferire informazioni non pubbliche. Assicuratevi che tutti i vostri dispositivi siano protetti da password complesse che vengono regolarmente aggiornate e mantenute private.

Cosa si intende per informazioni riservate?

Si tratta di informazioni non pubbliche appartenenti a una società o a una persona che, se divulgate, potrebbero essere utili ai concorrenti o dannose per quella società o persona. Sono incluse anche le informazioni che fornitori e clienti ci hanno affidato. Ecco alcuni esempi:

- Business plan, strategie e innovazioni
- Documenti finanziari non pubblici, quali report di budget e audit o appunti delle riunioni
- Segreti commerciali, come ricette di prodotti
- Dati dei clienti
- Informazioni commerciali, come prezzi e piani di marketing non pubblicati o caratteristiche del prodotto
- Bozza di domande di brevetto

Domandatevi...

Qualcuno potrebbe incolparmi se queste informazioni finiscono nelle mani sbagliate?



Potrebbe accadere questo...

Il mio manager mi chiama. È in riunione e ha bisogno di un accesso urgente a un documento altamente riservato. La sua e-mail di lavoro non è disponibile, quindi vuole riceverla tramite la sua e-mail personale.

Potreste pensare...

Non spetta a me ricordargli la nostra policy, quindi gliela invio rapidamente.

Ma in realtà...

Siamo tutti protettori di HEINEKEN. Non scendete mai a compromessi sulla sicurezza dei dati, tanto meno se si tratta di un documento altamente riservato. Se l'e-mail personale del vostro manager viene violata, le conseguenze potrebbero essere gravi e anche voi sareste considerati responsabili.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Security Policy House](#)

[Linee guida sulla classificazione delle informazioni Best practice - Gestione delle informazioni riservate](#) [Lista di controllo - Accordi di non divulgazione](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team D&T o il team Legale o contattate Global D&T o Global Legal Affairs.

Segnalare una violazione della sicurezza dei dati?

[Supporto - IT](#)

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





PROTEGGERE I DATI PERSONALI



Rispettiamo e proteggiamo la privacy di tutte le persone. I nostri dipendenti, consumatori, clienti e partner commerciali ci affidano i loro dati personali. È nostro dovere gestirli con cura e mantenere la loro fiducia.

Sempre. Ovunque.

Trattiamo i dati personali solo per scopi aziendali legittimi e adottiamo misure per proteggerli dal trattamento non autorizzato. Ci prendiamo cura dei dati personali in linea con le leggi e i requisiti applicabili in materia di privacy dei dati, nonché con le nostre norme interne sulla privacy.

- **Limitate la raccolta e l'uso dei dati personali.** Definite chiari scopi aziendali prima di iniziare a raccogliere dati personali e limitate l'uso a ciò che è necessario per raggiungere i vostri obiettivi aziendali. Contattate il Privacy Officer (Responsabile Privacy) prima di trattare i dati personali in modo nuovo o diverso, ad esempio con una nuova applicazione, un nuovo processo o un nuovo utilizzo.
- **Applicate la minimizzazione dei dati.** Utilizzate solo i dati personali necessari per lo scopo aziendale specifico e limitate l'accesso sulla base della necessità di conoscerli. Eliminate i dati personali quando non sono più necessari. Mantenete i dati personali aggiornati e precisi.
- **Prestate particolare attenzione ai dati sensibili.** Ad esempio, salute, religione o numeri di identificazione personale. Non raccogliete e/o trattate dati personali sensibili senza previa consulenza del Privacy Officer (Responsabile Privacy), per garantire che tutti i requisiti legali siano soddisfatti.
- **Comunicare in modo trasparente e rispettate i diritti degli individui.** Spiegate cosa fate con i dati personali tramite informative sulla privacy e altre dichiarazioni. Facilitate la capacità delle persone di esercitare i propri diritti in relazione ai propri dati personali, ad esempio per correggerli o farli cancellare.
- **Protegete e conservate al sicuro i dati personali.** Assicuratevi che siano in atto adeguate misure di sicurezza organizzative e tecniche per proteggere i dati personali da accessi o utilizzi non autorizzati e indesiderati. I dipendenti che accedono ai dati devono essere vincolati da obblighi di riservatezza.
- **Limitate e usate cautela con l'accesso di terzi.** Non condividete i dati personali con persone non autorizzate, sia all'interno che all'esterno della nostra Società. Se esiste un motivo legittimo per consentire a terzi di accedere ai dati personali, assicuratevi che siano in atto tutte le misure di salvaguardia necessarie, compreso un accordo scritto con il responsabile del trattamento dei dati. Tenete presente che potrebbero essere necessarie misure aggiuntive per i trasferimenti internazionali di dati, in quanto i livelli di protezione dei dati variano a seconda del Paese.
- **Segnate le violazioni dei dati.** Contattate immediatamente l'helpdesk IT locale per eventuali violazioni potenziali o effettive dei dati personali.
- **Se vedete qualcosa, ditelo.** Se sospettate una violazione, contattate il vostro Privacy Officer o utilizzate uno dei canali di Speak Up.

Quali sono i dati personali?

In generale, i dati personali sono tutte le informazioni che identificano qualcuno, direttamente o indirettamente. Ecco alcuni esempi di dati personali che trattiamo come Società:

- Nome, indirizzo e-mail, identificatori come account Heiway, numero ID, numero dipendente
- Informazioni di contatto, come indirizzo e-mail aziendale o personale, numero di telefono, indirizzo di casa o di lavoro
- Dati personali relativi al lavoro, come percorso lavorativo, sede, preferenze linguistiche, posizione, stipendio, indicatori di performance e azioni disciplinari
- Informazioni sull'acquisto del consumatore, comportamento di navigazione, informazioni di marketing, informazioni sul profilo o informazioni sulla carta fedeltà.

Sapevate che?

Il trattamento incauto dei dati personali può comportare danni alle persone interessate, esponendo al contempo la nostra Società a multe significative.



Potrebbe accadere questo...

Il mio amico ha una palestra e questo mese offre tariffe di iscrizione scontate.

Potreste pensare...

Se condivido gli indirizzi e-mail e i numeri di telefono dei miei colleghi con il mio amico, anche loro possono beneficiare di queste tariffe di iscrizione scontate.

Ma in realtà...

Non è consentito. Le e-mail e i numeri di telefono sono dati personali che non vengono raccolti allo scopo di offrire tariffe vantaggiose. Potete dare ai vostri colleghi il nome della palestra e loro possono mettersi in contatto se lo desiderano.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Come gestire i dati personali: 6 principi sulla privacy](#)
[Portale globale per la privacy dei dati](#)

Continuate a imparare

[Data Privacy e-learning](#)

Segnalare una violazione dei dati personali?

Fare clic [qui](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate il vostro [Privacy Officer locale](#) o l'ufficio Global Privacy.

Avete dubbi?

[Segnate \(Speak Up\)!](#)





PROTEGGERE LA NOSTRA PROPRIETÀ INTELLETTUALE



I diritti di proprietà intellettuale sono essenziali per proteggere i nostri marchi e le nostre innovazioni, per mantenere il nostro vantaggio competitivo e sostenere la nostra reputazione. Tutti noi abbiamo il dovere di proteggere e rispettare i diritti di proprietà intellettuale della nostra Società e degli altri. Sempre. Ovunque.

La proprietà intellettuale (IP) include marchi, brevetti, disegni, diritti d'autore e nomi a dominio per tutti i nostri marchi.

- **Utilizzate, registrate e concedete in licenza la nostra proprietà intellettuale in modo appropriato.** Fate riferimento alla nostra Policy sulla proprietà intellettuale e contattateci per avere indicazioni in caso di dubbi. Potete contattare il proprietario del marchio (la filiale di HEINEKEN che possiede la proprietà intellettuale di un marchio, come i brands) o il team Global Intellectual Property di Amsterdam.
- **Utilizzate marchi commerciali e design solo nel modo in cui sono registrati e comunicati.** Non apportate modifiche o adeguamenti a marchi commerciali o ad altra proprietà intellettuale.
- **Non consentite a terzi di utilizzare i nostri marchi commerciali o altra proprietà intellettuale.** A meno che non si disponga di un'adeguata autorizzazione e di un'adeguata documentazione legale, approvata da Global Legal Affairs.
- **Segnalate le violazioni.** Qualsiasi prodotto contraffatto o qualsiasi prodotto, imballaggio, comunicazione o pratica di marketing che sospettate violi i diritti di proprietà intellettuale di HEINEKEN devono essere segnalati al team Global Intellectual Property.
- **Proteggere i diritti di IP di HEINEKEN negli accordi con terze parti.** Assicurarsi che i diritti d'autore sui materiali forniti da terze parti, come agenzie di comunicazione, consulenti o influencer, siano trasferiti ad HEINEKEN.
- **Rispettate i diritti di proprietà intellettuale e i diritti d'autore altrui.** Ottenete o concedete in licenza qualsiasi proprietà intellettuale di terzi (come musica e immagini) che utilizziamo nelle nostre campagne, pubblicità, imballaggio, ecc.



VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Guida alla Proprietà intellettuale](#)
[Linee guida per i Nomi a Dominio](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team Legale locale o contattate Global Intellectual Property.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)



NON EFFETTUATE INSIDER TRADING



L'insider trading è vietato perché offre a coloro che hanno accesso a informazioni rilevanti non pubbliche ("interne") un vantaggio sleale rispetto ad altri investitori che non dispongono di tali informazioni. Tutti nella nostra Società hanno la responsabilità di tenere riservate le informazioni privilegiate ed astenersi dall'insider trading.

Sempre. Ovunque.

Quali sono alcuni esempi di informazioni privilegiate?

Le informazioni privilegiate includono informazioni non pubbliche e rilevanti su:

- Fusioni e acquisizioni
- Cessioni
- Modifiche nell'Executive Board
- Utili o perdite finanziarie previste
- Business plan strategici
- Avvertimenti sugli utili
- Cause legali o indagini in corso
- Multe e responsabilità di danni sul prodotto
- Nuovi marchi, prodotti e altre innovazioni

Non acquistate o vendete mai azioni di Heineken N.V., Heineken Holding N.V. o qualsiasi altra società quotata se siete in possesso di informazioni privilegiate, e non condividete tali informazioni con altri.

Riconoscete le informazioni privilegiate, quando le sentite o le vedete. Sono le informazioni che sono allo stesso tempo:

- **Non di pubblico dominio**, il che significa che non sono state ampiamente divulgate al pubblico
- **Rilevanti**, il che significa che un investitore le considererebbe rilevanti nel prendere una decisione di acquistare o vendere azioni della Società
- **Non usate in modo inappropriato le informazioni privilegiate per effettuare transazioni.** Non usatele per acquistare, vendere o riallocare azioni o altri tipi di titoli.
- **Mantenete riservate le informazioni interne.** Non condividetele con altri (compresi colleghi, familiari e amici) e non trasmettete mai informazioni interne a qualcun altro in modo che possa fare trading ("tipping"). Ciò include accennare, alludere, suggerire e insinuare tali informazioni: sono tutti atti illegali.
- **Rispettate le fasi di negoziazione e i periodi di chiusura.** Alcuni colleghi e alcuni tipi di transazioni azionarie sono soggetti a ulteriori restrizioni commerciali. Imparate e rispettate le regole prima di effettuare negoziazioni. Le date dei Periodi di chiusura sono disponibili sulla Intranet e potete sempre chiedere consiglio al Company Secretary.
- **Se vedete qualcosa, ditelo.** Se sapete o sospettate l'insider trading o la gestione impropria delle informazioni interne (inclusa la violazione degli obblighi di riservatezza o il "tipping"), segnalatelo al Company Secretary.

Domandatevi...

Considererei queste informazioni rilevanti quando deciderò di acquistare o vendere azioni?



Potrebbe accadere questo...

Sto pensando di acquistare azioni HEINEKEN da un po' di tempo. Oggi ho sentito dire che la Società sta per stipulare una grande partnership strategica, e ciò potrebbe aumentare il prezzo delle azioni.

Potreste pensare...

Probabilmente posso procedere, poiché avevo pianificato di acquistare le azioni molto prima di apprendere questa notizia.

Ma in realtà...

La vostra intenzione di acquistare prima di aver appreso la notizia è irrilevante. Le notizie di una grande partnership strategica potrebbero essere considerate informazioni privilegiate se sono rilevanti e non ancora rese pubbliche. Chiedete indicazioni al Company Secretary e, fino a quando non siete certi, non effettuate transazioni. Meglio prevenire che curare.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Policy sull'insider trading](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate il Secretary di HEINEKEN.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





IMPEGNARSI RESPONSABILMENT E CON GLI ALTRI

In tutta la nostra catena del valore, dimostriamo i più elevati standard etici quando comunichiamo e interagiamo con gli altri esternamente.

- Partner commerciali
- Marketing Sponsorizzazioni
- Comunicazione
- Donazioni di beneficenza
- Attività politiche



LAVORARE CON PARTNER COMMERCIALI RESPONSABILI



Il successo della nostra attività si basa su molte migliaia di partner che ci forniscono beni e servizi e distribuiscono e vendono i nostri prodotti. L'impegno per una crescita sostenibile significa selezionare e monitorare attentamente con chi lavoriamo. Ci aspettiamo che le nostre terze parti condividano i nostri Valori e il nostro impegno per una condotta aziendale responsabile nelle loro operazioni.

Sempre. Ovunque.

Indipendentemente dalla loro posizione e dimensioni, ci aspettiamo che tutti i nostri partner commerciali condividano il nostro scopo e la nostra volontà di essere un esempio per il bene delle persone e del pianeta. Lavorando insieme, possiamo massimizzare il nostro impatto positivo e crescere insieme in modo sostenibile e responsabile.

- **Scegliete saggiamente: conducete la due diligence.** Vogliamo collaborare con partner commerciali che non solo soddisfino le nostre esigenze aziendali, ma che si impegnino anche a fare affari in modo responsabile. Quindi, se vi confrontate con loro, assicuratevi che tutte le due diligence e le valutazioni dei rischi di terza parte necessarie siano state condotte e valutate. Basate la vostra selezione su tali valutazioni e altri criteri obiettivi, come il prezzo, la qualità e il servizio, per trovare la soluzione più adatta alla nostra Società.
- **Agite responsabilmente.** Assicuratevi che il processo di selezione sia equo e responsabile. Non causate un'influenza indebita e comunicate sempre i potenziali conflitti di interesse che coinvolgono un potenziale partner commerciale.
- **Assicuratevi che i partner commerciali comprendano le nostre aspettative.** I fornitori devono firmare il nostro Supplier Code per riconoscere gli standard minimi di comportamento quando svolgono affari con noi.
- **Offrite supporto.** Se vi viene chiesto ed è necessario, aiutate i vostri partner commerciali a migliorare nei rispettivi campi del Supplier Code.
- **Monitorate attentamente.** Una volta stipulato un contratto, assicuratevi che i partner commerciali seguano la legge e il nostro Supplier Code. Rimanete attivi per assicurarvi che rispettino il loro impegno e sosteneteli come e quando necessario.
- **Se vedete qualcosa, ditelo.** Se avete dubbi su una possibile violazione dei nostri standard da parte di un partner commerciale, non ignoratela, segnalatela.



Potrebbe accadere questo...

Ho visto un post sui social media su uno dei nostri fornitori. Lasciava intendere che era coinvolto in abusi dei diritti umani.

Potreste pensare...

Poiché non è stato dimostrato e non sembra relazionarsi con la nostra Società, non ho bisogno di fare nulla.

Ma in realtà...

Per noi è importante conoscere pratiche potenzialmente sleali o illegali da parte di uno dei nostri fornitori, anche se non sembra esserci alcun collegamento con la nostra Società. In definitiva, vogliamo lavorare con partner commerciali che soddisfino determinati standard e il rispetto dei diritti umani è uno di questi. Dovreste segnalarlo, in modo da poter ottenere maggiori informazioni e valutare se e come ciò potrebbe influire sul nostro rapporto.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Supplier Code](#)

[Guida alla due diligence delle terze parti](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team locale di Procurement o Legale, oppure contattate Global Procurement o Global Business Conduct.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





COMMERCIALIZZATE I NOSTRI PRODOTTI IN MODO RESPONSABILE



Ci impegniamo a
seguire condotte di
marketing responsabili,
rispettose e veritiere.

Sempre. Ovunque.

Tutti all'interno della società svolgono un ruolo importante nel modo in cui i nostri marchi e prodotti vengono comunicati. Quando parliamo dei nostri marchi e prodotti, lo facciamo nel modo giusto, nel posto giusto e al momento giusto.

- **Esercitate un marketing responsabile.** Consultate e applicate sempre i principi del nostro Responsible Marketing Code se siete coinvolti in comunicazioni commerciali e di marketing sui nostri prodotti (compresi i nostri prodotti a basso contenuto di alcol e senza alcol) e sul loro impatto sociale, sanitario e ambientale. In questo modo possiamo garantire che non contribuiamo a un consumo eccessivo, che limitiamo l'esposizione ai minori e promuoviamo altre pratiche responsabili.
- **Assicuratevi che le dichiarazioni ambientali siano veritiere e chiare.** La nostra Policy sulle richieste di risarcimento ecosostenibili offre indicazioni sullo sviluppo di comunicazioni credibili e supportate sulle iniziative e i risultati di sostenibilità ambientale. Tali comunicazioni devono essere facili da comprendere per i consumatori e gli altri stakeholders senza il rischio di essere fuorvianti o confuse.
- **Fornite ai consumatori informazioni chiare e trasparenti sui nostri prodotti.** Rispettare la nostra Global Policy sull'etichettatura per assicurarvi che i consumatori sappiano cosa bevono e quando non bere.
- **Pensate al digitale.** Assicuratevi che anche la pubblicità digitale, gli annunci sui social media, il marketing con influencer, le promozioni nel metaverso e simili siano conformi al Responsible Marketing Code.

Domandatevi... Sarei felice di difendere pubblicamente le mie comunicazioni commerciali come rispettose, legali e veritiere?



VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Responsible Marketing Code](#)

[Global Policy sulle dichiarazioni verdi e processo di governance](#)

[Global Policy sull'etichettatura](#)

Continuate a imparare

[E-learning sul Responsible Marketing Code](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team locale di Marketing, Corporate Affairs o Legale o contattate Global Commerce, Global Legal o Global Corporate Affairs.

Avete dubbi?

[Segnalande \(Speak Up\)!](#)





SPONSORIZZATE RESPONSABILMENTE

Le sponsorizzazioni sono un ottimo mezzo per promuovere la nostra Società, i nostri marchi e i nostri prodotti. Ma è importante partecipare alle sponsorizzazioni solo in modo responsabile.

Sempre. Ovunque.

Le sponsorizzazioni possono assumere molte forme, dai contributi finanziari alla fornitura di prodotti di marca in occasione di eventi e molto altro.

- **Seguite il Responsible Marketing Code.** In particolare, non sponsorizzare o promuovere attività o eventi se ci si aspetta che i minori rappresentino più del 30% del pubblico. In caso di dubbi, evitate la sponsorizzazione. Nell'ambito della nostra strategia di consumo responsabile, in occasione degli eventi di sponsorizzazione offriamo marchi privi e a basso contenuto di alcol.
- **Prestate attenzione alle sponsorizzazioni che coinvolgono enti e istituzioni pubbliche.** Esiste il rischio intrinseco che tali sponsorizzazioni possano essere percepite come una forma di corruzione. Tutte le sponsorizzazioni che coinvolgono autorità pubbliche, enti e istituzioni (comprese le ambasciate) devono essere registrate nello strumento HeiDisclosure e richiedono l'approvazione preventiva dell'Ufficio legale per garantire la conformità alle leggi applicabili e alle nostre policy. I contributi in natura sono la norma; le sponsorizzazioni in contanti sono consentite solo in casi eccezionali quando vengono soddisfatte condizioni rigorose.



VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Responsible Marketing Code](#)
[Strumento HeiDisclosure](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del team Marketing locale o contattate Global Commerce o Global Legal Affairs.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





COMUNICATE RESPONSABILMENTE



Come Società e come singoli dipendenti, comunichiamo quotidianamente con il mondo esterno. Le nostre comunicazioni esterne sono sia un'opportunità per rafforzare la reputazione della nostra Società sia un rischio di danneggiarla. Pertanto, è importante gestire attentamente tali comunicazioni.

Sempre. Ovunque.

In particolare, le comunicazioni con i media, gli investitori e gli analisti richiedono competenze ed esperienza specialistiche, anche per garantire la conformità ai requisiti legali. Per questi motivi abbiamo dei team di dipendenti specializzati nella condivisione della nostra storia aziendale e nel rispondere alle domande dei media, degli investitori, dei rappresentanti governativi e del pubblico in generale. Quindi, se vi vengono poste domande, lasciate che siano loro a fornire le risposte. Una voce chiara, coerente e veritiera è fondamentale per proteggere il nostro nome e la nostra reputazione.

Relazioni con gli investitori e media

- **Non comunicate con i media e gli investitori, né rispondete alle loro domande o interrogazioni.** A meno che voi non siate portavoce autorizzati, dovete indirizzarli al team locale o global di riferimento:
 - Corporate Affairs – per domande da parte di media, giornalisti e pubblico
 - Investor Relations – per domande da parte di investitori, analisti e così via
- **Chiedete prima di parlare.** Le regole sopra descritte si applicano anche al di fuori di contesti di lavoro formali, come incarichi di relatore esterno, corsi, seminari, eventi di associazioni di categoria, interviste e blog. Per prima cosa dovete ottenere l'approvazione dei team autorizzati.

Domandatevi...

Sono in grado di rispondere a domande o condividere informazioni per conto della Società?

Social media

- **Pensate prima di pubblicare.** I nostri post personali sui social media possono riflettere naturalmente le nostre vite professionali e influire sulla reputazione della nostra Società. Usate il buon senso e siate consapevoli delle vostre parole e azioni. Assicuratevi che il vostro utilizzo dei social media, sia personale che come dipendenti, sia coerente con i nostri Valori, il Codice e le nostre policy, nonché con la legge. I commenti discriminatori, offensivi, intimidatori e molesti sono sempre sbagliati.
- **Siate trasparenti.** Se il vostro commento o post si riferisce alla nostra Società, dovete essere trasparenti sul vostro coinvolgimento con noi. Nelle comunicazioni personali, chiarite che le opinioni che state esprimendo sono solo le vostre. Non rispondete a reclami di consumatori e clienti o a post negativi sulla nostra Società, a meno che non siano parte del vostro lavoro.
- **Siate accurati e onesti.** Attenetevi ai fatti e non fate mai dichiarazioni fuorvianti o sleali.

Domandatevi... Ciò che sto dicendo potrebbe avere un impatto negativo sulla nostra Società o sui nostri marchi?



VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Policy sui Media di Corporate Affairs](#)

[Linee guida sui Social Media](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team Corporate Affairs locale o contattate [Global Communications](#) o [Global Legal Affairs](#).

Avete dubbi?

Segnalate (Speak Up)!





EFFETTUARE DONAZIONI DI BENEFICENZA IN MODO APPROPRIATO



Con operazioni in tutto il mondo, abbiamo l'opportunità e la responsabilità di utilizzare la nostra attività per dare un contributo positivo alle comunità in cui viviamo, lavoriamo e ci riforniamo o vendiamo i nostri prodotti. Le donazioni di beneficenza e gli investimenti nella comunità possono svolgere un ruolo importante in questo senso, a condizione che ci assicuriamo che siano sempre effettuati in modo appropriato.

Sempre. Ovunque.

È fondamentale che le donazioni e i contributi supportino le giuste cause e siano effettuati per i giusti motivi, non per influenzare indebitamente gli altri né per assicurarsi vantaggi commerciali. Dobbiamo evitare anche la sola percezione della corruzione e assicurarci che le nostre donazioni siano trasparenti e appropriate.

- **Assicuratevi che siano adatte alla nostra strategia.** Le donazioni e le iniziative comunitarie devono essere in linea con la nostra strategia Brew a Better World, supportare uno degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite o essere adatte nel contesto delle nostre operazioni. Ad esempio, possiamo offrire supporto finanziario o di altro tipo a sostegno di calamità naturali.
- **Effettuate controlli e due diligence.** Ciò include la valutazione di tutte le organizzazioni destinatarie e il controllo di segnali di allarme come problemi di integrità passati o affiliazioni con pubblici ufficiali. Seguite la guida sui criteri e sul processo per effettuare donazioni per garantire che siano appropriate e non utilizzate in modo improprio per scopi di corruzione o altri scopi non intenzionali. La registrazione e le approvazioni preventive dell'Ufficio Legale sono richieste tramite lo strumento HeiDisclosure per qualsiasi donazione a beneficio di fondi o enti di beneficenza che sono disciplinati da o affiliati a pubblici ufficiali o autorità pubbliche. Ad esempio, una donazione a una ONG gestita dal coniuge di un ministro.
- **Donate in modo aperto e trasparente.** In caso contrario, lo scopo potrebbe sembrare discutibile. Non concedete donazioni tramite terze parti, a meno che non vi sia uno scopo chiaro e legittimo.
- **State attenti alle donazioni che vanno principalmente a favore di minori.** Nonostante le buone intenzioni, le donazioni o gli investimenti nella comunità effettuati da una società di prodotti alcolici nelle scuole e nelle organizzazioni dei bambini possono essere considerati negativamente. Dobbiamo evitare l'associazione dell'alcol con i minori.



Ricordate!

Le donazioni possono essere effettuate solo senza aspettative di un vantaggio aziendale tangibile, come ottenere un permesso, altrimenti potrebbero essere percepite come una tangente. In alcuni Paesi, le donazioni a fondi pubblici possono essere obbligatorie nell'ambito di richieste di progetto o licenza. In questi casi, le donazioni possono essere effettuate purché siano completamente documentate e registrate accuratamente.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

[Guida alle donazioni di beneficenza](#)
[Strumento HeiDisclosure](#)

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team locale di Corporate Affairs o Legale o contattate Global Corporate Affairs o Global Business Conduct.

Avete dubbi?

[Segnalate \(Speak Up\)!](#)





MANTENERE SEPARATE LE ATTIVITÀ POLITICHE

Come Società, non offriamo contributi politici in alcuna forma. Tuttavia, riconosciamo il vostro diritto di contribuire e partecipare ad attività politiche a titolo personale, purché rispettiate alcuni principi di base.

Sempre. Ovunque.

- **Tenete le attività politiche separate dal luogo di lavoro e svolgetele al di fuori dell'orario di lavoro.** Non utilizzate mai i fondi o le risorse della nostra Società per sostenere attività politiche. Specificate con chiarezza che non rappresentate la nostra Società. Assicuratevi di comunicare eventuali conflitti di interesse o affiliazioni politiche che potrebbero avere un impatto sulla nostra attività.
- **Assicuratevi che non sia collegata alla nostra Società.** Chiarite che i vostri contributi e il vostro sostegno ai partiti politici sono personali e non date alcuna impressione di essere collegato alla nostra Società. In particolare, la nostra Società si dissocia da qualsiasi attività che inciti l'estremismo o possa compromettere il nostro impegno verso la diversità culturale e le pari opportunità.

Domandatevi...

Le mie attività politiche personali potrebbero essere collegate alla Società?



AVETE DOMANDE?

Basta chiedere! Contattate un collega del vostro team Corporate Affairs locale.

Avete dubbi?
Segnalate (Speak Up)!



SEGNALATE APERTAMENTE (SPEAK UP)

Se vedete qualcosa, ditelo.
Protegete voi stessi, i vostri colleghi e la nostra società.

Cosa significa parlare apertamente?

Cosa potete segnalare?

Quando effettuare le segnalazioni?

Come effettuare le segnalazioni?

Cosa aspettarsi quando si effettua una segnalazione? Cosa ci si aspetta da voi quando si tratta di fare una segnalazione?

SEGNALATE APERTAMENTE (SPEAK UP)



Come Società, ci aspettiamo che tutti agiscano responsabilmente e con integrità. Ma a volte potrebbe non essere così. Se sentite o vedete qualcosa che potrebbe andare contro i nostri Valori o questo Codice, vi incoraggiamo ed effettuare una segnalazione. Questo ci consente di gestire le vostre preoccupazioni e aiuta a proteggere il nostro personale, la nostra Società e il nostro posto di lavoro. Ascolteremo, agiremo e proteggeremo.

Sempre. Ovunque.

Parlare apertamente è una responsabilità condivisa. L'obiettivo è proteggere il nostro personale e la Società da qualsiasi forma di danno segnalando i dubbi prima che diventino un problema. O per evitare che i problemi diventino si aggravino. Effettuare una segnalazione può richiedere coraggio, ma è la cosa giusta da fare.

Cosa significa parlare apertamente?

Parlare apertamente significa essenzialmente sollevare la preoccupazione in modo che possa essere affrontata. Idealmente, tutti dovrebbero sentirsi a proprio agio nel discutere le preoccupazioni direttamente con la persona coinvolta. Ma sappiamo tutti che questo non è sempre possibile o realistico, ecco perché offriamo vari altri modi per far effettuare segnalazioni.

Cosa potete segnalare?

Siete incoraggiati a parlare apertamente delle attività o dei comportamenti che non sono in linea con il nostro Codice o la legge. Ad esempio: discriminazione o molestie subite da un collega, preoccupazioni su reati come frode e corruzione, un conflitto di interessi o danni all'ambiente.

Se vi sentite a disagio o in difficoltà per un potenziale comportamento scorretto, segnalate la vostra preoccupazione, indipendentemente dalla portata o dall'impatto. Non c'è mai alcun danno nel segnalare qualcosa, per quanto piccolo possa sembrare. Il rischio risiede nell'ignorare le cose. Quello che inizialmente può sembrare un piccolo problema potrebbe poi diventare molto più grande se non viene portato all'attenzione di qualcuno e affrontato. I problemi tendono a crescere e peggiorare nel tempo. Detto questo, il nostro programma Speak Up non è destinato a risolvere controversie personali o legali, o per qualsiasi lamentela che potreste avere a proposito del vostro impiego, come obiezioni alla revisione delle vostre prestazioni, disaccordi con il vostro manager o lamentele su un aumento di stipendio. Il vostro People Business Partner è a vostra disposizione per supportarvi in merito a tali questioni, oppure potete contattare un Rappresentante fiduciario per ricevere consigli o supporto.



Quando effettuare le segnalazioni?

Se avete riscontrato o notato qualcosa di sospetto o sbagliato, o se non vi sentite d'accordo con qualcosa che viola il nostro Codice, vi invitiamo a segnalarlo il prima possibile. Non preoccupatevi di quante informazioni avete raccolto. Segnalando una preoccupazione in anticipo, abbiamo le migliori possibilità di trovare una risoluzione rapida e di impedire che una situazione si aggravi. Se portate alla nostra attenzione la vostra preoccupazione, avviamo dei processi per esaminarla e investigarla. Se le vostre preoccupazioni si rivelano errate o infondate, non sarete mai incolpati (tranne se presentate deliberatamente una segnalazione falsa). In ultima analisi, preferiamo esaminare una preoccupazione che si rivela poi infondata piuttosto che rischiare di non conoscere un dubbio che poi si trasforma in un problema significativo.

Segnalando una preoccupazione in anticipo, abbiamo le migliori possibilità di trovare una risoluzione rapida e di impedire che una situazione si aggravi.



COME EFFETTUARE LE SEGNALAZIONI?

Ci sono diversi modi e canali per effettuare una segnalazione. Non importa quale scegliate, quindi parlatene nel modo in cui vi sentite più a vostro agio.



Il vostro manager

Incoraggiamo le persone ad avere conversazioni oneste all'interno del loro team, poiché i problemi vengono spesso risolti al meglio immediatamente tra i colleghi. Se non vi sentite a vostro agio nel discutere le vostre preoccupazioni direttamente con la persona coinvolta, potete anche parlare con il vostro manager. Di solito è in grado di comprendere e rispondere.



Un collega fidato

In alternativa, ci sono altre persone al di fuori del vostro reparto con cui potete parlare. I vostri colleghi locali dei team People, Legale o P&CI sono presenti per ascoltare e fornire consigli, così come i Rappresentanti Fiduciari. Potete chiedere loro consiglio in modo informale su cosa fare, ma possono anche aiutarvi a inviare una segnalazione Speak Up o a inviare una segnalazione per vostro conto.



Global Business Conduct

Potete segnalare la vostra preoccupazione anche direttamente a Global Business Conduct all'indirizzo speakup@heineken.com.



Portale Speak Up

Potete anche sollevare le vostre preoccupazioni in modo sicuro e protetto tramite il nostro portale Speak Up, esterno e indipendente. È accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 tramite web (speakup.heineken.com), telefono o app, nella vostra lingua. Se preferite, potete parlare in modo riservato e persino anonimo.



Incoraggiamo tutti i dipendenti a utilizzare i nostri canali dedicati per segnalare internamente preoccupazioni e problemi. Ove disponibile e appropriato, tuttavia, le segnalazioni possono anche essere presentate alle autorità ufficiali.



COSA ASPETTARSI QUANDO SI EFFETTUA UNA SEGNALAZIONE?

Cosa succede dopo?

Tutte le segnalazioni Speak Up inoltrate direttamente nel nostro portale globale Speak Up vengono esaminate da un team indipendente, per proteggere la riservatezza della persona che presenta la segnalazione e garantire un follow-up e un'indagine adeguati. Lo scopo di un'indagine è raccogliere i fatti al fine di determinare se la preoccupazione è giustificata e, in tal caso, quali azioni devono essere intraprese. Tutti i dipendenti sono tenuti a collaborare pienamente alle indagini. La Guida Speak Up contiene ulteriori informazioni su come vengono esaminati i casi. Quando segnalate un dubbio, riceverete una conferma di ricezione entro cinque giorni. Riceverete anche una notifica al completamento dell'indagine. I dettagli sull'esito generalmente non saranno condivisi al fine di proteggere la riservatezza dell'indagine e rispettare la privacy delle persone coinvolte. Se la preoccupazione è motivata, sarà presa una decisione in merito a quali eventuali azioni disciplinari sono necessarie. Altre misure includono miglioramenti dei processi e del controllo, nonché corsi di formazione per prevenire problemi futuri.

Proteggiamo la riservatezza e l'anonimato

Se segnalate un dubbio, le informazioni che fornite saranno condivise solo con le persone che devono saperlo per indagare sul dubbio o risolvere il problema. Indipendentemente dalla vostra scelta di effettuare la segnalazione, la vostra identità non sarà rivelata a meno che non siate d'accordo. Se desiderate mantenere l'anonimato, rispetteremo la vostra scelta. Come Società, abbiamo la responsabilità di indagare sulle preoccupazioni, non sulla persona che le ha segnalate. Non è mai accettabile che l'identità di coloro che sollevano dubbi in forma anonima sia tracciata o persino scoperta. Se ritenete che la vostra identità sia stata rivelata senza il vostro permesso, segnalatecelo.

Ricordate!

Non rimanete in silenzio solo perché gli altri non agiscono. Proteggete il vostro posto di lavoro, i vostri colleghi e voi stessi facendo sentire la vostra voce.

Abbiamo tolleranza zero contro le ritorsioni

Apprezziamo davvero tutti coloro che effettuano una segnalazione quando vedono qualcosa di sbagliato che riguarda la nostra Società o le nostre persone. Vietiamo severamente qualsiasi forma di ritorsione contro chiunque effettui segnalazioni in buona fede o collabori a un'indagine. La ritorsione è una violazione del Codice e comporterà azioni disciplinari. Se ritenete di aver subito qualsiasi forma di ritorsione, comunicatecelo in modo che possiamo agire per proteggervi.

Non usate in modo improprio le segnalazioni per fare false accuse

Per quanto vi incoraggiamo ad effettuare segnalazioni, non dovete mai utilizzare i canali di Speak Up per fare consapevolmente false accuse contro gli altri, ad esempio, se siete frustrati dai colleghi o dalle attività lavorative. Questo è sleale e dannoso per le persone coinvolte e non sarà tollerato.



Potrebbe accadere questo...

Durante le riunioni del team, un manager spesso fa commenti offensivi e di natura sessuale ai colleghi. Tutti lo sanno, ma sembra che non venga fatto nulla al riguardo.

Potreste pensare...

È inutile manifestare la mia preoccupazione. Comunque, non accadrà né cambierà nulla. Se altre persone conoscono questo problema ma lo ignorano, forse sto reagendo in modo eccessivo e dovrei solo accettare che questo faccia parte delle dinamiche del team.

Ma in realtà...

Non dovete ignorarlo, ma parlarne. Il fatto che gli altri stiano ignorando o sembrino accettare un comportamento inappropriato non dovrebbe impedirvi di segnalarlo. Sollevare una preoccupazione può sembrare difficile, ma farlo può porre fine a situazioni dannose o impedire che peggiorino ancora. Parlando apertamente, state agendo per proteggere voi stessi, i vostri colleghi e il vostro posto di lavoro. Effettuare una segnalazione può richiedere coraggio, ma è la cosa giusta da fare.

Domandatevi...

Questo comportamento mi fa sentire preoccupato o nervoso? Se è così, vuol dire che dovrei parlare apertamente.





COSA CI SI ASPETTA DA VOI QUANDO SI TRATTA DI FARE UNA SEGNALAZIONE?

In qualità di dipendenti avete la responsabilità di:

- **Come e quando effettuare le segnalazioni.** Vivere il Codice è uno sforzo di squadra e contiamo sul vostro supporto per sollevare dubbi e segnalare le violazioni in modo da poterle affrontare. Assicuratevi di capire come inoltrare una segnalazione e di farlo quando necessario. Se sospettate o scoprite qualsiasi attività illegale in relazione alle nostre operazioni o attività che coinvolgono terze parti, segnalatela immediatamente al vostro team Legale o direttamente tramite il portale Speak Up.
- **Non esercitate mai ritorsioni contro qualcuno perché ha effettuato una segnalazione.** Continuate a trattare chiunque effettui una segnalazione con equità e rispetto e non cercate di danneggiarlo, punirlo o escluderlo. Le ritorsioni in qualsiasi forma (esplicite o discrete) sono sbagliate e non saranno tollerate.
- **Cooperate nelle indagini.** In qualità di dipendenti, siete tenuti a collaborare e partecipare alle indagini sulle segnalazioni. Fatte salve le leggi locali, ciò significa che dovete rispettare qualsiasi richiesta o istruzione ricevuta dal team di indagine. Ciò include la partecipazione a colloqui, la fornitura di documentazione e il rispetto di qualsiasi altra misura e richiesta relativa all'indagine. La cooperazione è fondamentale per garantire la qualità e l'equità dell'indagine. Non ostacolate o intralciate le indagini, ad esempio eliminando o distruggendo prove o facendo dichiarazioni false.
- **Rispettate la riservatezza e la privacy.** Non discutete di eventuali problemi oggetto di indagine con altre persone (compresi i vostri colleghi e manager), se non con l'approvazione del team di indagine. La riservatezza è necessaria per proteggere l'integrità del processo e garantire l'equità per tutte le parti coinvolte.



Se siete un People Manager o un Senior Leader, avete ulteriori responsabilità:

- **Create una cultura sicura per segnalare apertamente.** Incoraggiate il vostro team a sollevare dubbi e segnalare eventuali violazioni effettive o sospette del Codice. Assicuratevi che il vostro team comprenda come far sentire la propria voce e si senta a proprio agio e sicuro nel farlo. Non dite o chiedete mai a nessuno di non segnalare le proprie preoccupazioni.
- **Offrite supporto e protezione.** Non liquidate o ignorate le preoccupazioni che vengono condivise con voi. Ascoltate attentamente e appoggiate chiunque sollevi dubbi o porti alla vostra attenzione eventuali violazioni effettive o potenziali. Assicuratevi che queste persone siano rispettate e non siano oggetto di ritorsioni, da parte vostra o dei vostri colleghi.
- **Intraprendete azioni adeguate.** Assicuratevi che le preoccupazioni sollevate siano prese sul serio e affrontate tempestivamente e correttamente. A seconda della loro natura, alcune preoccupazioni o alcuni timori possono essere risolti immediatamente all'interno del team. Se ciò non è possibile, inoltrate la preoccupazione il prima possibile, ad esempio presentando una segnalazione Speak Up. Una volta presentata, lo Speak Up Review Team potrà stabilire la linea d'azione appropriata. La presentazione di una segnalazione Speak Up è obbligatoria per le questioni che richiedono indagini e per qualsiasi questione normativa o in materia di frode (corruzione, legge sulla concorrenza, sanzioni o riciclaggio di denaro). Collaborate pienamente e tempestivamente e compilate qualsiasi documentazione richiesta dal team di indagine (ad es. fornendo informazioni sul caso e le lezioni apprese).
- **Prevenire problemi futuri.** Se si è verificata una violazione del Codice all'interno del vostro team o delle vostre operazioni, chiedetevi se sono necessarie ulteriori comunicazioni, formazione o modifiche ai processi e ai controlli aziendali per ridurre la probabilità che simili violazioni si verifichino di nuovo in futuro. E agite di conseguenza.

VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

Se desiderate saperne di più, date un'occhiata alla nostra [Guida Speak Up](#), ad esempio se state prendendo in considerazione la possibilità di effettuare una segnalazione. La Guida Speak Up mira a demistificare il processo di segnalazione e guida l'utente in ogni fase del processo.

Avete domande?

Basta chiedere! Contattate uno dei Rappresentanti fiduciari della nostra Società o contattate Global Business Conduct.



GLOSSARIO

Corruzione indica l'offerta, la promessa, l'offerta, l'accettazione o la sollecitazione di un vantaggio indebito di qualsiasi valore (inclusi regali, commissioni, premi o altri vantaggi come privilegi, esenzioni, posizioni o trattamento preferenziale) per influenzare impropriamente le azioni o le decisioni di un'altra parte.

Gli omaggi sono qualsiasi bene o oggetto di valore dato senza alcun pagamento o altro corrispettivo in cambio. Ricomprendono sconti personali, biglietti o altri tipi di regalo. I materiali promozionali con il marchio o i campioni gratuiti offerti ai fornitori o ai titolari di bar non sono considerati regali se sono offerti in quantità e con frequenza ragionevoli.

I contributi politici sono donazioni finanziarie o altre forme di supporto, come la sponsorizzazione di un evento, il lavoro di volontariato o l'uso gratuito o scontato di strutture, come uffici, a pubblici ufficiali.

I partner commerciali includono clienti, venditori, fornitori, distributori e partner in joint venture della nostra Società.

I pubblici ufficiali sono persone che rivestono una carica pubblica o governativa, che siano elette, nominate o impiegate. I pubblici ufficiali includono in genere persone che lavorano per agenzie, dipartimenti o organizzazioni

governative a vari livelli (compresi quelli locali, regionali e nazionali). Tra gli esempi vi sono presidenti, governatori, sindaci, membri del parlamento, funzionari doganali, funzionari fiscali, funzionari e ispettori delle forze dell'ordine, giudici, autorità di regolamentazione, ambasciatori, dipendenti governativi di livello inferiore come impiegati comunali e membri della polizia o delle forze armate. Il termine pubblico ufficiale include anche vari tipi di persone al di là dei tradizionali ruoli governativi, come persone che lavorano per imprese statali o controllate dallo stato, persone che rappresentano un partito politico o un'organizzazione internazionale pubblica e i membri delle famiglie reali.

I Rappresentanti fiduciari sono i colleghi obiettivi e indipendenti presenti in ciascuna Società operativa a cui potete rivolgervi per ottenere indicazioni se siete preoccupati per un comportamento scorretto e volete parlare con qualcuno in modo riservato.

Il termine **"riciclaggio di denaro"** indica l'utilizzo di attività legittime o di attività commerciali per nascondere le origini criminali del denaro o del valore del denaro (i proventi di un reato). Il riciclaggio di denaro copre un'ampia gamma di attività, tra cui: (i) nascondere la natura, la fonte, l'ubicazione o la proprietà dei proventi criminali, (ii) acquisire, utilizzare

o possedere proprietà criminali, (iii) convertire o trasferire proventi criminali o toglierli da un Paese, (iv) aiutare altri ad acquisire, detenere, utilizzare o controllare i proventi criminali.

Intrattenimento e ospitalità si riferiscono a venti che possono avere una durata massima di un giorno e che vanno oltre un semplice pranzo di lavoro, comprendendo anche attività di intrattenimento come rappresentazioni teatrali, concerti o eventi sportivi. Comprendono anche eventi che comportano viaggi internazionali e/o pernottamenti. Considerata la natura delle nostre attività commerciali, le visite periodiche ai clienti non vengono considerate una forma di intrattenimento. Se offrite o ricevete intrattenimento o ospitalità e l'ospite non è presente, viene considerato come regalo.

L'equità consiste nel fornire un accesso equo a risorse e opportunità, nonché un trattamento equo nei processi fondamentali, affinché ogni individuo possa raggiungere il suo massimo potenziale.

Le **donazioni di beneficenza** sono regali fatti in contanti o in natura a organizzazioni o comunità non aventi scopo di lucro senza alcuna aspettativa di ottenere alcunché in cambio, per aiutare l'organizzazione a raggiungere i propri obiettivi.



CODICE DI CONDOTTA AZIENDALE

VERSIONE: SETTEMBRE 2023

Il presente Codice si applica alle persone impiegate da qualsiasi società HEINEKEN (“dipendenti”), indipendentemente dal tipo di contratto o dalla sede del loro lavoro:

- Dipendenti HEINEKEN, a tempo pieno o part-time, a tempo determinato, a tempo indeterminato, tirocinanti o tramite un contratto con terzi
- Individui con ruoli di amministratore o responsabilità equivalenti
- Dipendenti di società di nuova acquisizione (alla data di acquisizione)
- Dipendenti HEINEKEN di joint venture

Questo Codice si applica a queste persone non solo durante il loro orario di lavoro, ma anche durante le pause e altri ambienti sociali legati al lavoro (come aperitivi dopo il lavoro, feste, incontri, conferenze e riunioni al di fuori dei locali HEINEKEN).

Con il nome di HEINEKEN e “la nostra Società” ci si riferisce a qualsiasi società di cui Heineken N.V. è azionista maggioritaria o che Heineken N.V. controlla direttamente o indirettamente.

