



VERSIONE 3.1 // LUGLIO 2020  
ITALIANO

**KION**<sup>+</sup>  
GROUP

# CODE OF COMPLIANCE

# i nostri **brand** ...

Il KION Group: già nel suo nome è contenuto il concetto di comunanza. Siamo un gruppo e siamo il risultato di un processo in divenire. Cresciamo, ci rinnoviamo, integriamo persone e idee. I nostri prodotti, servizi e soluzioni, con la loro eccellente qualità, sono uno dei pilastri su cui si basa il nostro successo.

L'altro pilastro sono i nostri dipendenti. Chi lavora per una Operating Unit del KION Group si impegna con tutto il cuore per questa, in questo modo ne trae beneficio tutto il KION Group. Un importante elemento in tal senso è la compliance. Ogni comportamento errato può arrecare danno non solo in un'Operating Unit, ma in tutta KION. Evitare un simile caso e lavorare con tutta l'energia, fianco a fianco, per il successo del KION Group è il nostro

... obiettivo  
**comune!**

**QUESTO È** il Code of Compliance del KION Group e contiene le regole che governano il nostro modo di fare business. Compliance significa rispettare le regole e le linee guida aziendali, le norme fondamentali di comportamento per ciascun dipendente. Siamo consapevoli del fatto che sia difficile mantenere una visione complessiva di tutte queste regole. Tuttavia il nostro senso comune della legge e della giustizia non è, purtroppo, sempre sufficiente. Dobbiamo concordare un quadro comune vincolante per tutti i dipendenti e questo è il motivo per cui abbiamo così tante regole. Le regole però non sono fini a se stesse. Al contrario:

# La compliance giova

## **1. A VOI IN PRIMA PERSONA**

che vi trovate a lavorare in un ambiente di fiducia, dove potete parlare apertamente ed in modo diretto con i vostri colleghi. Esiste una base, i nostri valori comuni del KION Group, a cui potete sempre fare riferimento, anche quando dovrete prendere decisioni importanti per l'azienda.

## **2. AL KION GROUP**

dove le persone lavorano in team, in modo aperto, in un clima di fiducia, esistono maggiori possibilità di sviluppare prodotti e metodi di produzione innovativi e nuovi servizi e questo ha un effetto positivo sulla qualità. Inoltre, un'azienda conosciuta per la correttezza e la legalità del suo ambiente di lavoro è più attrattiva per clienti, fornitori e tutti gli altri partner commerciali. Queste due cose insieme significano migliori opportunità sul mercato.

**OGNI GIORNO SUL LAVORO SIETE** costantemente chiamati a prendere piccole e grandi decisioni: queste decisioni non le prendete solo a vostro nome ma sempre per conto dell'azienda, nei confronti della quale siete responsabili. Se non conoscete la legge e le nostre regole interne e decidete in modo istintivo, è possibile che commettiate degli errori: questo non succederà se verranno rispettate le linee guida della compliance.

# La compliance tutela

## **1. VOI**

poichè se sapete cosa è lecito e cosa non lo è nella Vostra azienda, non correte alcun rischio; un comportamento errato può avere gravi conseguenze ed in certi casi potreste esserne personalmente responsabili.

## **2. IL KION GROUP**

poiché se i partner commerciali hanno l'impressione che un'azienda non rispetti le leggi, ciò può avere gravi conseguenze dal punto di vista economico. Per esempio, i clienti preoccupati potrebbero andarsene e altri potrebbero seguirli. Rispettare in modo coerente le regole della compliance costituisce una garanzia contro la perdita di clienti. Quanto più si impone e si stabilisce in modo naturale una cultura basata sulla compliance, tanto più l'azienda sarà protetta. Questo ha un effetto positivo per tutti: le nostre regole di compliance sono vincolanti ed esistono perché tutti vi facciano riferimento – i singoli dipendenti e l'azienda nel suo complesso.

# CONTENUTO

<b>Prefazione</b>		<b>6. Finanze, mercato dei capitali e pubblicità</b>	<b>36</b>
Prima di tutto una funzione di protezione	8	6.1. Attuazione degli obiettivi finanziari aziendali	36
<b>L'organizzazione della Compliance</b>	<b>10</b>	6.2. Documentazione finanziaria	36
<b>1. I nostri principi di condotta</b>	<b>12</b>	6.3. Conservazione dei documenti	37
«In fondo, il successo appartiene a tutti»		6.4. Corporate communication	37
Intervista a Udo Toepfl	13	6.5. Compliance sul mercato dei capitali	38
		Sotto esame	
<b>2. Il KION Group e la compliance</b>	<b>15</b>	Intervista con Karoline Jung-Senssfelder	39
2.1. Il significato di compliance	15	6.6. Tax compliance	41
2.2. Sul Code of Compliance del KION Group	15	<b>7. KION Group Affari interni</b>	<b>42</b>
Agire correttamente – con sicurezza	17	7.1. Human resources	42
<b>3. KION Group – I nostri prodotti, servizi e soluzioni</b>	<b>18</b>	7.2. Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	42
3.1. Qualità e affidabilità	18	Competere per migliorare la salute e la sicurezza	
Per la qualità e la sicurezza		KION Safety Championship	43
Sotto attento esame:		7.3. Tutela dell'ambiente	44
l'approvazione del campione iniziale	19	7.4. Riservatezza e protezione dei segreti commerciali	45
3.2. La compliance in progetti su larga scala	20	«Il fattore della sicurezza umana oggi riveste un ruolo decisivo»	
Mantenere la giusta direzione:		Intervista con Stefan Rieck	46
progetti su larga scala in Dematic	20	7.5. Sicurezza dei sistemi informatici	47
<b>4. Sostenibilità</b>	<b>22</b>	7.6. Tutela dei dati personali	48
«Tra compliance e sostenibilità ci sono punti in comune.»		7.7. Utilizzo di beni aziendali	49
Intervista con Ruth Schorn e Holger Hoppe	23	Metodi formativi dell'età della pietra?	50
<b>5. Rapporti con partner commerciali e terzi</b>	<b>24</b>	Numeri di telefono delle hotline per la compliance	51
5.1. Prevenzione e lotta alla corruzione	24		
Per non sbagliare – La linea rossa	27		
«I regali costosi sono diventati meno comuni.»			
Intervista con Dean Xie e Joachim Kaffanke	28		
5.2. Leggi su concorrenza e antitrust	31		
5.3. Diritto commerciale estero	31		
5.4. Come gestire i conflitti d'interessi	32		
5.5. Pagamenti e lotta al riciclaggio di denaro	33		
5.6. Base contrattuale	34		
5.7. Aspettative nei confronti dei nostri partner commerciali	34		

Care colleghe  
e cari colleghi,



Il rispetto delle regole è parte integrante della nostra vita quotidiana. Ciò significa: osservare le leggi, seguire determinate convenzioni sociali, attenersi a norme di buona educazione e molto altro. In azienda il rispetto delle regole ha un nome: compliance. Insieme abbiamo la responsabilità di assicurare che tutti conoscano e rispettino le regole. La compliance deriva anche dai valori che determinano la nostra cultura aziendale e sono fondamento del nostro successo economico: Integrità, Collaborazione, Coraggio ed Eccellenza.

I media riferiscono regolarmente di casi di sospetta corruzione nel mondo della politica e dell'economia. Spesso tali casi sembrano chiari, ma che ne è delle cosiddette «zone grigie»? Dove comincia davvero la corruzione? La cosa certa è che dove può nascere un sospetto, esiste anche il rischio di azioni legali, sanzioni, richieste di indennizzo e danni alla reputazione. Le conseguenze, tanto per il singolo quanto per l'azienda, sono spesso imprevedibili. Noi vogliamo evitare completamente simili casi e questo è possibile solo se ogni dipendente del KION Group si comporta correttamente. Di conseguenza abbiamo riconosciuto l'**Integrità** come uno dei nostri valori centrali, e questa rappresenta l'essenza della compliance.

La compliance è una sfida per ognuno di noi. Non è semplice prendere sempre la decisione giusta e conoscere tutte le regole. Per questo è importante la **Collaborazione**. Quando le cose si complicano, abbiamo fiducia gli uni negli altri e ci aiutiamo a vicenda, richiamandoci l'un l'altro al comportamento giusto da tenere. Specialmente i manager hanno qui una particolare responsabilità: sostengono i loro collaboratori e sono d'esempio nell'applicare la compliance. La nostra organizzazione della compliance offre consigli su questo.

La nostra lungimirante strategia richiede **Coraggio**, perché in fin dei conti dobbiamo correre dei rischi calcolati. A volte nel lavoro quotidiano sembra più semplice magari chiudere un occhio oppure non osservare le regole. Anche qui è richiesto il coraggio, incluso il coraggio di resistere alle tentazioni. Nella compliance non ci sono «se» o «ma».

Siamo un'azienda leader nel mondo e innovativa per la fornitura di carrelli elevatori, sistemi di magazzino, soluzioni di supply chain e relativi servizi. Per noi, eccellenza significa anzitutto dare sempre ai nostri clienti il massimo beneficio. La base del nostro successo sono i nostri dipendenti, che ogni giorno danno il massimo per i nostri clienti. Il loro impegno quotidiano e la loro creatività sono il cuore e la spina dorsale del KION Group. A loro offriamo un posto di lavoro attrattivo. I nostri azionisti considerano il KION Group come un'azienda solida e affidabile, la cui strategia si fonda su quattro aree essenziali: crescita, redditività, resilienza ed efficienza del capitale. In poche parole, offriamo ai nostri stakeholder **Eccellenza**, e questa può essere messa a rischio da ogni comportamento errato, per quanto piccolo possa sembrare. In altre parole: non può essere eccellenza senza compliance.

Con il nostro Code of Compliance intendiamo aiutarvi a prendere le decisioni giuste, tanto nelle quotidiane relazioni interne tra colleghi, quanto anche nel vostro comportamento nei confronti di altri partner. Vi offriamo anche formazione sugli aspetti essenziali della compliance e facciamo in modo che siate costantemente aggiornati su questioni legate al tema della compliance. Se ciò nonostante doveste sentirvi insicuri o voler chiarire ulteriori dettagli, il nostro organo di compliance sarà sempre a vostra disposizione per assistervi.

L'Executive Board non solo si attiene alle regole del Code of Compliance, ma è anche responsabile dell'intero organo di compliance, questo perché al KION Group diamo la massima priorità alla compliance. Di questo mi faccio anche garante personalmente.

**Gordon Riské**  
Chief Executive Officer



**ATTIVI IN TEMA DI COMPLIANCE – da sinistra a destra:**

**Ruth Schorn**, Chief Compliance Officer

**Joerg Viebranz**, Compliance Officer STILL EMEA

**Monika Duben**, Assistant Corporate Compliance

**Claudia Schwob**, Assistant Corporate Compliance

**Beata Scheer**, Compliance Officer LMH EMEA

**Amy Lai**, Compliance Officer KION APAC

**Rena Moakeh**, Compliance Officer Dematic and KION Americas

**Maja Ehse**s, Compliance Officer

**Leonie Eichner**, Compliance Officer

**Giga Gabrichidze**, Compliance Officer

## PRIMA DI TUTTO UNA FUNZIONE DI PROTEZIONE

### QUANDO TI TROVI A LAVORARE IN UN'AZIENDA COME IL KION

**GROUP**, hai a che fare con molte regole e aspettative. Il KION Group aiuta i propri dipendenti a soddisfare queste aspettative e ad evitare comportamenti scorretti: questo importante ruolo di sostegno è compito del KION Compliance Department nella sede centrale del Gruppo. Tutti i colleghi che vi lavorano hanno alle spalle molti anni di esperienza presso KION ed altre aziende. Esiste un KION Compliance affinché tutti i dipendenti possano essere raggiunti nelle sedi del Gruppo, in tutto il mondo. Ne fanno parte anche collaboratori che lavorano nelle varie regioni, nelle Operating Unit e nelle società controllate. Questi sono

i punti di riferimento locali per la compliance. Del Compliance Team fanno parte circa 50 colleghi provenienti da diverse funzioni, come ad esempio finanza, purchasing e HR, i quali dedicano parte del loro tempo a questa attività.

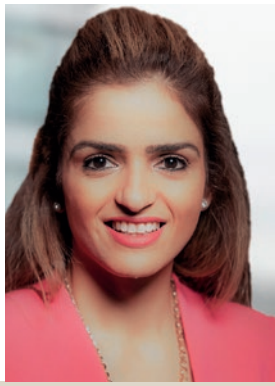
Uno degli aspetti principali del lavoro di compliance consiste nel fornire informazioni e formazione sul comportamento corretto. Quindi tutti i dipendenti del KION Group sono coinvolti quotidianamente in questo lavoro. Un'altra attività, meno visibile, del dipartimento consiste nella gestione delle segnalazioni di non conformità alla compliance. Nonostante tutte le precauzioni vi sono infatti casi occasionali

di condotta scorretta oppure di azioni che sono potenzialmente scorrette.

### COME FA UN DIPENDENTE A SEGNALARE UNA VIOLAZIONE?

Il dipendente dovrebbe innanzitutto andare dal proprio responsabile diretto ed informarlo sull'eventuale violazione che ha osservato. Gestire queste segnalazioni è uno dei compiti di tutti i responsabili diretti; spesso l'episodio può essere risolto già a questo livello. Se, invece, non è questo il caso, allora il dipendente effettua una segnalazione da solo, o assieme al suo responsabile diretto.





Vi sono diverse opzioni possibili. Un dipendente può contattare il Compliance Committee dell'azienda via email, posta, telefono o anche di persona, oppure può rivolgersi direttamente ad un membro del Compliance Committee (per esempio l'Head of Compliance Department, il Legal Department, l'HR Department o l'Internal Audit). «Ogni dipendente è libero di contattarci», assicura Ruth Schorn, responsabile del Compliance Department. E per quanto riguarda il numero di emergenza «Questo è naturalmente a disposizione di ogni dipendente, se ad esempio preferisce non parlare direttamente al suo responsabile diretto se ha paura di contattare il Compliance Committee oppure se semplicemente preferisce restare nell'anonimato.»

### **COSA SUCCEDA UNA VOLTA EFFETTUATA LA SEGNALAZIONE?**

Ruth Schorn descrive così le fasi successive: «Ogni segnalazione di compliance è tempestivamente inoltrata a tutti i membri del Compliance Committee. In seguito valutiamo il contenuto della segnalazione e decidiamo quali misure sono necessarie. Di solito abbiamo bisogno di informazioni o dati aggiuntivi per essere in grado di risolvere la questione. All'interno del Compliance Committee decidiamo poi chi gestirà l'indagine. Spesso è l'Internal Audit che svolge questo compito, ma se la questione riguarda il personale viene gestita anche dall' HR Department. Quando nel Compliance Committee ci occupiamo di segnalazioni, vi sono regole che si applicano anche a noi. Seguiamo sempre rigorosamente le disposizioni contenute nelle nostre linee guida, dal momento in cui riceviamo la segnalazione fino a quando conclu-

diamo l'indagine.» Purtroppo non tutti i sospetti sono infondati. «In questi casi, discutiamo della questione e suggeriamo al responsabile diretto quale sarebbe la sanzione appropriata, dopo aver consultato l'HR department locale.»

L'esperienza insegna che la maggior parte delle violazioni della compliance, a parte i casi di reati penali, avvengono per mancanza di informazioni. Per questo motivo il Compliance Department provvede a formare i dipendenti KION e a fornire loro quante più informazioni possibili. Ognuno deve sapere cosa ci si aspetta da lui e come evitare errori.

### **IL KION GROUP COME TRATTA LE PERSONE COINVOLTE?**

Quando viene fatta una segnalazione, sono due le persone coinvolte: colui che ha effettuato la segnalazione e la persona segnalata. Qui è particolarmente importante rispettare il diritto alla privacy di entrambi. Questo significa riservatezza assoluta, poiché nessuno deve essere esposto pubblicamente. Anche l'indagine deve essere trattata con la maggiore sensibilità possibile. Ruth Schorn: «Questo è un compito delicato che richiede estrema discrezione. Spesso non possiamo menzionare la presunta condotta scorretta direttamente alla persona responsabile o al dipendente che è stato segnalato. Di regola, prima dobbiamo ottenere un quadro obiettivo dell'accaduto. Ed ovviamente si applica la presunzione di innocenza: finché non vi è prova contraria, si presume che il dipendente segnalato abbia agito conformemente alle regole.»

E cosa succede al dipendente coinvolto, se una volta completata la procedura si prova che le accuse erano infondate? «In questo caso chiediamo al responsabile diretto di fare un colloquio finale con il dipendente. In qualche modo, si è manifestata una valutazione errata della condotta. Si dovrebbe verificare congiuntamente cosa l'abbia causata e cosa può essere fatto per evitare che accada di nuovo. Questo colloquio ha innanzitutto una funzione protettiva per il collega interessato, ma anche per il suo responsabile diretto e per il team: è quello che consideriamo un'azione responsabile.

È garantito ovviamente anche il rispetto delle regole di tutela dei dati. Il Compliance Department tratta tutti i dati personali in modo confidenziale. Solo le persone che si occupano della segnalazione vi hanno accesso, e alla fine del procedimento i dati della persona coinvolta, quali ad esempio il suo nome o indirizzo email, sono cancellati od oscurati.

«Un sistema di compliance è efficace solo se una condotta intenzionalmente scorretta porta a conseguenze», riassume Ruth Schorn. «Nessuno può scegliere a quali regole obbedire e a quali no. Dopotutto, le regole che non vengono rispettate sono inutili. Noi dobbiamo anche assicurare che la questione non venga insabbiata. Ma soprattutto il Compliance Department e il Compliance Team devono fare tutto il possibile per evitare di arrivare a tali gravi conseguenze.»

# L'ORGANO DI COMPLIANCE

La compliance è un argomento complesso. Non è sempre semplice determinare quale regola applicare ed in quale contesto specifico. I dipendenti avranno sempre domande riguardanti il Code of Compliance del KION Group e su regole più dettagliate nonché domande sul comportando da mantenere in determinate situazioni. Il primo interlocutore per tutte queste domande, normalmente, dovrebbe essere il vostro responsabile diretto. La nostra cultura aziendale improntata all'apertura dovrebbe permetterci di fare riferimento a certi temi lì dove essi diventano visibili nella nostra organizzazione. Se questo non dovesse essere possibile, potrete rivolgervi al vostro Compliance Representative locale, al Compliance Department del KION Group, al vostro Human Resources Department o al vostro comitato aziendale.

In tutti i casi di dubbio contattate e avviate la discussione con gli esperti.

## LA COMPLIANCE COME COMPITO COMUNE

Ogni dipendente ha il dovere di rispettare le leggi, i regolamenti, le istruzioni di lavoro e simili disposizioni. I responsabili diretti a tutti i livelli hanno il dovere di prendersi cura delle regole nella loro area di responsabilità. Essi devono rendere note queste regole in modo appropriato, controllarne il rispetto e indagare sulle eventuali violazioni.

## IL COMPLIANCE DEPARTMENT DEL KION GROUP

Il KION Group ha un Chief Compliance Officer e un Compliance Department centrale. Il Compliance Department del KION Group supporta il management board di tutte le società del Gruppo, tutti i manager, nonché tutti i dipendenti nell'esercizio delle loro funzioni in materia di compliance.

Le loro attività comprendono tra l'altro:

- valutazione dei processi aziendali a fronte dei rischi di compliance
- consulenza su argomenti di compliance e risposta a domande al riguardo
- pubblicazione di linee guida e istruzioni
- sviluppo di processi e procedure per l'attuazione di questioni di compliance
- preparazione di sistemi centrali di compliance
- sviluppo e preparazione di materiali per la formazione e offerta di training di compliance
- monitoraggio delle informazioni su violazioni in entrata, esame dei procedimenti e reazione ad eventuali violazioni della compliance
- resoconto regolare all'Executive Board e al Supervisory Board sulla situazione dell'azienda dal punto di vista della compliance

## IL COMPLIANCE TEAM DEL KION GROUP

Il Compliance Team è parte dell'organo di compliance del KION Group. Il team serve a prendere decisioni e coordinare i vari compiti legati alla compliance all'interno del KION Group, ed è responsabile dello sviluppo di una cultura di compliance per l'azienda.

I membri del Compliance Team del KION Group sono i cosiddetti Compliance Representatives. Essi sono gli interlocutori diretti per questioni di compliance per una singola Operating Unit, regione o sede. Inoltre supportano il Compliance Department del KION Group nell'esercizio delle sue funzioni centrali. Ad esempio sono coinvolti nella progettazione di training e li conducono a livello locale. La gestione e l'organizzazione del team sono compito del Compliance Department del KION Group.

Dove i requisiti sono dettati a livello di Gruppo, i management board delle società controllate sono responsabili per l'implementazione di questi requisiti nelle loro organizzazioni e del relativo monitoraggio. Di norma, il management board di una Operating Unit è responsabile per la stessa.

## GESTIONE DELLE VIOLAZIONI

Se desiderate segnalare una violazione di compliance senza coinvolgere gli interlocutori sopra nominati, potete rivolgervi direttamente al Compliance Committee del KION Group. Tale comitato accoglie tutte le segnalazioni in entrata su possibili violazioni di compliance e svolge attentamente le indagini in merito. I membri del Compliance Committee del KION Group sono i Chief Compliance Officer, l'Head of Internal Audit Department centrale, l'Head of Human Resources Department centrale e l'Head of Legal Department centrale.

Tutte le segnalazioni vengono trattate con riservatezza. Incoraggiamo tutti i dipendenti a rivelare la propria identità durante una segnalazione. In casi eccezionali le violazioni possono essere segnalate anche in maniera anonima. Per favore rivolgetevi in questi casi al numero di telefono internazionale riservato alle emergenze di compliance. La vostra telefonata può essere ricevuta in ogni lingua ufficiale ed è gratuita. I numeri di telefono internazionali riservati alle emergenze di compliance si trovano in allegato alla versione stampata di questo fascicolo e nel KION Social Intranet: qui troverete anche i dati di contatto dei membri del Compliance Committee del KION Group.

Qualora si fosse effettivamente verificato un caso di violazione di norme di legge o di regolamenti interni dell'azienda, il Compliance Committee e Compliance Department collaborano strettamente con l'Internal Audit Department, che di regola è responsabile per la soluzione di tali casi.

## TRATTAMENTO DEI RECLAMI

In quanto dipendenti avete molti obblighi relativamente alla compliance. Allo stesso tempo avete il diritto di aspettarvi che sarete trattati in accordo con quanto descritto nel Code of Compliance del KION Group.

Se così non fosse, allora siete invitati a rivolgervi ad uno degli interlocutori per la compliance. Anche qualora vi foste sbagliati e non vi fosse in realtà alcun caso di violazione, non vi saranno conseguenze.

## COMPLIANCE NELL'INTRANET

Visitate il sito internet della compliance del KION Group nella KION Social Intranet all'indirizzo [intranet.kiongroup.net/compliance](http://intranet.kiongroup.net/compliance). Qui troverete ulteriori informazioni e i dettagli di contatto degli interlocutori nel Compliance Department, dei membri del Compliance Team del KION Group e dei membri del Compliance Committee del KION Group.

Se necessario, potete cambiare la lingua di visualizzazione selezionando le impostazioni di lingua.

### Linea telefonica di emergenza per la compliance

- KION Group > Wissen > Themen > Compliance > Hinweisgebersystem **(per la Germania)**
- KION Group > Knowledge > Topics > Compliance > Whistleblower system **(internazionale)**

### Sito sulla compliance nella KION Social Intranet:

- KION Group > Wissen > Themen > Compliance **(per la Germania)**
- KION Group > Knowledge > Topics > Compliance **(internazionale)**

# 1.

## I NOSTRI PRINCIPI DI CONDOTTA

### AZIONE COSTRUTTIVA

Vogliamo collaborare a tutti i livelli in modo costruttivo, cooperativo. Il KION Group promuove la disponibilità ad agire e l'iniziativa da parte di tutti i suoi dipendenti.

Integrità, Collaborazione, Coraggio ed Eccellenza: sono i nostri valori comuni del KION Group, che sono anche dla base per questo codice di condotta.

### UNA CORPORATE GOVERNANCE RESPONSABILE

Il KION Group è un'impresa economica, e come tale mira a conseguire i propri obiettivi economici e finanziari. Con i nostri prodotti, servizi e soluzioni aspiriamo ad essere in prima linea nello sviluppo tecnologico. Fissiamo i più alti standard di qualità e di sicurezza per i nostri prodotti e i nostri servizi. Allo stesso modo, ci assumiamo le nostre responsabilità nei confronti di persone e ambiente, tanto per la società contemporanea che per le generazioni future.

### DIGNITÀ UMANA, DIRITTI UMANI E DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE

Crediamo nel rispetto reciproco. Rispettiamo la dignità personale di ogni individuo ed osserviamo i diritti umani. In particolare, non tolleriamo né il lavoro minorile, né l'occupazione di giovani, né alcun tipo di lavoro forzato. Ci atteniamo a tutti gli obblighi di legge che ci riguardano.

Ci trattiamo vicendevolmente con rispetto, lealtà e correttezza. Non tolleriamo discriminazioni di alcun tipo, ad esempio basate sulla nazionalità, sull'origine etnica, sulla religione, sull'età, sul-

la disabilità, sulla razza, sull'identità sessuale, sulle convinzioni politiche o sul sesso. Le disposizioni di legge in materia costituiscono una priorità. Allo stesso modo non tolleriamo molestie sessuali o attacchi personali fisici e denigratori.

### PRINCIPI DELLA NOSTRA COMUNICAZIONE

In quanto Gruppo internazionale, ci avvantaggiamo delle esperienze e dei punti di vista di culture differenti. I nostri rapporti vicendevoli e quelli con i nostri clienti e partner commerciali si basano sulla trasparenza, sull'onestà, sulla credibilità e sulla fiducia reciproca. Insistiamo sull'importanza che tutti i nostri dipendenti trattino con estremo rispetto i propri colleghi, clienti e partner commerciali provenienti da Paesi e culture differenti.

Questo vale sia per gli incontri face-to-face che per le telefonate e per le comunicazioni scritte su carta e via email. Anche i commenti nell'Intranet ed in internet, ad esempio in social network, blog, forum e chat, devono essere allineati a questi principi. Le dichiarazioni fatte in ambito lavorativo non sono private. Le opinioni personali espresse nel contesto di un'attività lavorativa svolta per il KION Group sono sempre percepite anche come opinioni del Gruppo stesso.

Ci asteniamo quindi dal rilasciare dichiarazioni su eventi politici o storici del passato, del presente e del futuro. Il KION Group rilascerà dichiarazioni su un tema politico solo nel caso in cui siano coinvolti i suoi interessi. Tuttavia possono parlare a nome del KION Group solo le persone autorizzate.

Inoltre, non ci esprimiamo in modo negativo o dispregiativo su clienti, concorrenti o colleghi.

## CULTURA E RESPONSABILITÀ MANAGERIALI

La Compliance può prevalere solo se i manager si comportano in maniera esemplare. I nostri manager, pertanto, devono distinguersi per la loro condotta corretta e conforme alla legge, sensibilizzando e promuovendo lo stesso comportamento nel loro staff.

I nostri manager devono concedere ai propri dipendenti quante più responsabilità individuali e libertà possibili, ma anche offrire

loro un orientamento. Questo include anche stabilire regole e procedure chiare, darne informazione ai dipendenti e monitorarne il rispetto. Un manager mantiene la responsabilità della condotta dei suoi dipendenti anche quando delega loro un compito, vale a dire quando lo trasferisce ad uno o più dipendenti. Ovviamente, questo non solleva i dipendenti dalla loro responsabilità personale.

# «IN FONDO, IL SUCCESSO APPARTIENE A TUTTI»

## INTERVISTA A UDO TOEPFL

**UDO TOEPFL** lavora nel IT/ Facility Management Technology Department presso la Linde Material Handling ad Aschaffenburg. Fin da quando era giovane è impegnato come volontario con i vigili del fuoco di Riedstadt.

**KGCC:** Signor Toepfl, Lei, per molti anni, è stato membro del Corpo Volontario dei Vigili del Fuoco. Come ci è arrivato e cosa Le piace ancora oggi di questa attività?

**Toepfl:** Un conoscente dei miei genitori era allora ufficiale del servizio giovanile dei Vigili del Fuoco e mi portò con lui. In Germania, il servizio antincendio era ed è tuttora presentato ai bambini in maniera assai divertente. Nel corso del tempo s'impara a conoscere meglio il lavoro che

svolgono ed a 17 anni è possibile diventare un pompiere.

Dal mio punto di vista il servizio dei vigili del fuoco offre l'opportunità di impegnarsi in qualcosa di socialmente utile. Noi aiutiamo chiunque, senza distinzioni e senza ottenere un corrispettivo in denaro. A parte ciò, mi piacciono l'approccio alla tecnica e il cameratismo.

**KGCC:** Il Corpo dei Vigili del Fuoco ha un codice di condotta. Perché è importante?

**Toepfl:** Ci sono regole per ogni situazione. Si imparano con corsi di formazione specifica e durante le esercitazioni; soprattutto lo spegnimento di un incendio o la prestazione di assistenza tecnica devono essere svolti nel rispetto delle norme stabilite dai Vigili del Fuoco. Questo è

importante per garantire la collaborazione di più squadre quando si è davanti ad un incendio di grande portata. La regola più importante quando si è in presenza di una situazione di emergenza è, senza dubbio, quella di rispettare la gerarchia ed il principio di comando e di obbedienza. Questo potrebbe non corrispondere ad una visione moderna di leadership collaborativa, tuttavia quando si è davanti ad una casa in fiamme, è assolutamente inconcepibile discutere se la scala debba essere posizionata a sinistra o a destra. Solo chi accetta questa regola può lavorare nei Vigili del Fuoco.

Una volta che il lavoro è finito, le cose cambiano. Chiunque può esprimere il proprio parere ed insieme si valuta se gestire le cose diversamente in futuro.



**KGCC:** Può farci un esempio specifico di una di queste regole?

**Toepfl:** La prima cosa che mi viene in mente è di tipo organizzativo: l'ordine con cui si prende posto nell'autopompa. Ogni sedile del veicolo è predisposto per una funzione specifica. Nel caso ideale, tutti conoscono già le loro responsabilità mentre ci si reca verso l'emergenza, sia che riguardi la fornitura di acqua o il soccorso ai feriti. Ognuno di noi ha un simbolo sull'elmetto che indica immediatamente agli altri pompieri quali compiti abbiamo (ad esempio chi è responsabile dei dispositivi per la respirazione) ed indica anche i ruoli (ad esempio il capo del gruppo o della squadra). In questo modo molte cose sono già ben regolate senza dover parlare, quando arriviamo sul luogo dell'emergenza.

**KGCC:** Prestare assistenza e spegnere il fuoco è tutt'altro che sicuro. Ci sono delle regole per garantire la propria sicurezza?

**Toepfl:** Prendiamo l'esempio della fornitura d'aria: spesso entriamo in un edificio con un autorespiratore indipendente, cioè con aria compressa. La riserva di aria è controllata di continuo e vige la seguente regola: la riserva di aria per l'uscita deve essere il doppio di quella per l'entrata.

**KGCC:** Ha mai sperimentato cosa potrebbe succedere se qualcuno non seguisse le procedure di sicurezza?

**Toepfl:** Fortunatamente no. Chiunque contravvenga ripetutamente alle nostre regole per la sicurezza, non viene più incluso nella squadra.

**KGCC:** Infine, una domanda sull'implementazione nel KION Group. In base alla Sua esperienza nei vigili del fuoco, quale consiglio darebbe al Compliance Department in KION?

**Toepfl:** Per me una cultura di confronto è fondamentale. Per chiarire come interpretare una regola, ma anche dove sorgono i problemi nella pratica e come possono essere risolti, occorre essere una squadra. Alla fine, il successo appartiene a tutti, congiuntamente, come nei Vigili del Fuoco. E questo è motivante.

# 2.

## IL KION GROUP E LA COMPLIANCE

Nel KION Group agiamo sempre correttamente e nel rispetto della legge senza se e senza ma. Questo è un dovere ma anche cosa ovvia per tutti i dipendenti, a tutti i livelli. Il presente Code of Compliance del KION Group è espressione di tale principio.

In sostanza, ogni individuo deve rispondere delle sue azioni. Dove le persone agiscono e prendono decisioni, possono però accadere anche degli errori. L'importante è come li gestiamo. Riconoscere un errore ci aiuta ad evitarlo in futuro. Incoraggiamo quindi tutti i dipendenti a discutere eventuali problemi appena sorgono. Un problema non comunicato, e quindi non noto, può in alcuni casi portare a gravi conseguenze.

### 2.1. IL SIGNIFICATO DI COMPLIANCE

«Compliance» significa «attenersi a» qualcosa. In molte lingue non esiste una parola specifica. Dal punto di vista giuridico la compliance definisce il rispetto di regole e di linee guida all'interno di un'azienda.

Il KION Group è presente in molte regioni e in molti Paesi. Mantenere una visione d'insieme delle tante e differenti leggi e regolamentazioni è parte fondamentale della compliance. In senso più ampio, il termine compliance comprende anche le misure di un'impresa volte a garantire il rispetto della legge e delle regole da parte dei dipendenti.

La compliance include tutti i regolamenti esistenti che hanno validità per un'impresa.

### 2.2. SUL CODE OF COMPLIANCE DEL KION GROUP

Il Code of Compliance del KION Group stabilisce come dobbiamo comportarci e perchè dobbiamo comportarci così. Esso soddisfa diversi scopi:

- Il Code of Compliance del KION Group ci aiuta nel lavoro quotidiano. In caso di dubbio possiamo consultarlo come guida. Gestire un business comporta anche dei rischi legali. Regole vincolanti per tutti i dipendenti tutelano da tali rischi. Siamo così tutelati meglio da condotte errate di singoli dipendenti, che possono nascere da incertezza o mancanza di informazioni.
- Il Code of Compliance del KION Group riflette la nostra cultura di compliance. Con questo intendiamo: la volontà di comportarsi correttamente in ogni momento appoggiandosi su una struttura che rende tutto questo possibile e che è in continuo sviluppo.
- Mettendo in pratica il Code of Compliance del KION Group, siamo all'altezza della responsabilità etica e legale nei confronti di dipendenti, partner commerciali, azionisti e dell'ambiente.

Il Code of Compliance del KION Group stabilisce due priorità. In primo luogo stabilisce regole generali di comportamento e, in secondo luogo, contiene le più importanti aree di applicazione e principi in materia di compliance. Ma la compliance va ben al di là dei principi finora presentati. Potete trovare più dettagli sui temi qui esposti e su altri nelle nostre linee guida interne e nelle procedure, che sono pubblicate anche nella KION Social Intranet.

Nei temi di compliance ci sono modifiche sempre nuove. Per questo il Code of Compliance del KION Group viene adattato e integrato regolarmente. La sede centrale offre al proposito informazioni e corsi di formazione sul tema. Inoltre, ogni supervisore è responsabile del fatto che i dipendenti sotto la sua responsabilità conoscano e rispettino i regolamenti ad essi applicabili.

## 2.

### IL KION GROUP E LA COMPLIANCE

#### AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Code of Compliance del KION Group vale per tutti i dipendenti della KION GROUP AG e delle sue società controllate in tutto il mondo (riassunto qui come «il KION Group»). Questo include i membri dell'Executive Board e altri executive. Anche i membri dei nostri organi di sorveglianza sono vincolati al Code of Compliance del KION Group, nella misura in cui svolgono compiti per la nostra azienda.

#### COMPLIANCE: UN OBIETTIVO COMUNE

Ogni dipendente di una Operating Unit non è solo responsabile del suo comportamento presso la stessa, ma anche della sua condotta in quanto dipendente del KION Group. Anche se le singole Operating Unit agiscono in modo autonomo, tuttavia hanno obiettivi comuni. In termini di compliance questo significa per ogni dipendente: evitare danni per il KION Group, ivi incluse le attività commerciali proprie del Gruppo, tramite una condotta impeccabile.

#### RISPETTO DEL CODE OF COMPLIANCE DEL KION GROUP

Le disposizioni del Code of Compliance del KION Group, le policy, le linee guida e le procedure che su esso si basano, contengono norme vincolanti. Ogni dipendente KION ha il dovere di rispettarle. Allo stesso tempo, ogni dipendente KION ha il diritto che le stesse vengano rispettate nei suoi confronti.

Un errore può capitare a chiunque, accidentalmente, poiché noi partiamo dal presupposto che tutti i dipendenti del KION Group vogliano comportarsi in modo onesto e lecito. Se alcuni non lo fanno, dobbiamo tuttavia reagire – non da ultimo per proteggere la nostra azienda. Dal punto di vista legale, le violazioni delle norme di compliance possono – a seconda del tipo e della gravità – avere conseguenze regolate dal diritto del lavoro. Questo può, in singoli casi, portare addirittura al licenziamento o a richieste di risarcimento danni. Allo stesso modo sono possibili conseguenze disciplinari e penali.

Ogni regola di compliance è sostanzialmente universale e si applica a tutti i dipendenti. Nella vostra attività lavorativa vi saranno regole di compliance che incontrerete più raramente o forse per nulla. Ciò non significa però che queste regole non valgano anche per voi. Anche le regole di compliance che incidono in altri settori di attività più spesso che nel proprio sono importanti e vincolanti.

Nessun dipendente può giustificare condotte illegali dicendo che sono il risultato di ordini impartiti dal manager.

#### ACCORDI INTERNAZIONALI

Oltre alla legislazione nazionale e internazionale esistono una serie di accordi internazionali tra gli Stati. Essi forniscono anche alle imprese una linea guida importante. Il KION Group si impegna in particolare a rispettare i seguenti accordi:

- la dichiarazione dei diritti umani delle Nazioni Unite e la Convenzione Europea per la tutela dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali
- la convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione
- le norme fondamentali sul lavoro dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), anche documentate nella dichiarazione OIL sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro
- la convenzione OCSE sulla lotta alla corruzione di pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali

#### PRECISA VERIFICA NEL CASO DI GIURISDIZIONI DIFFERENTI

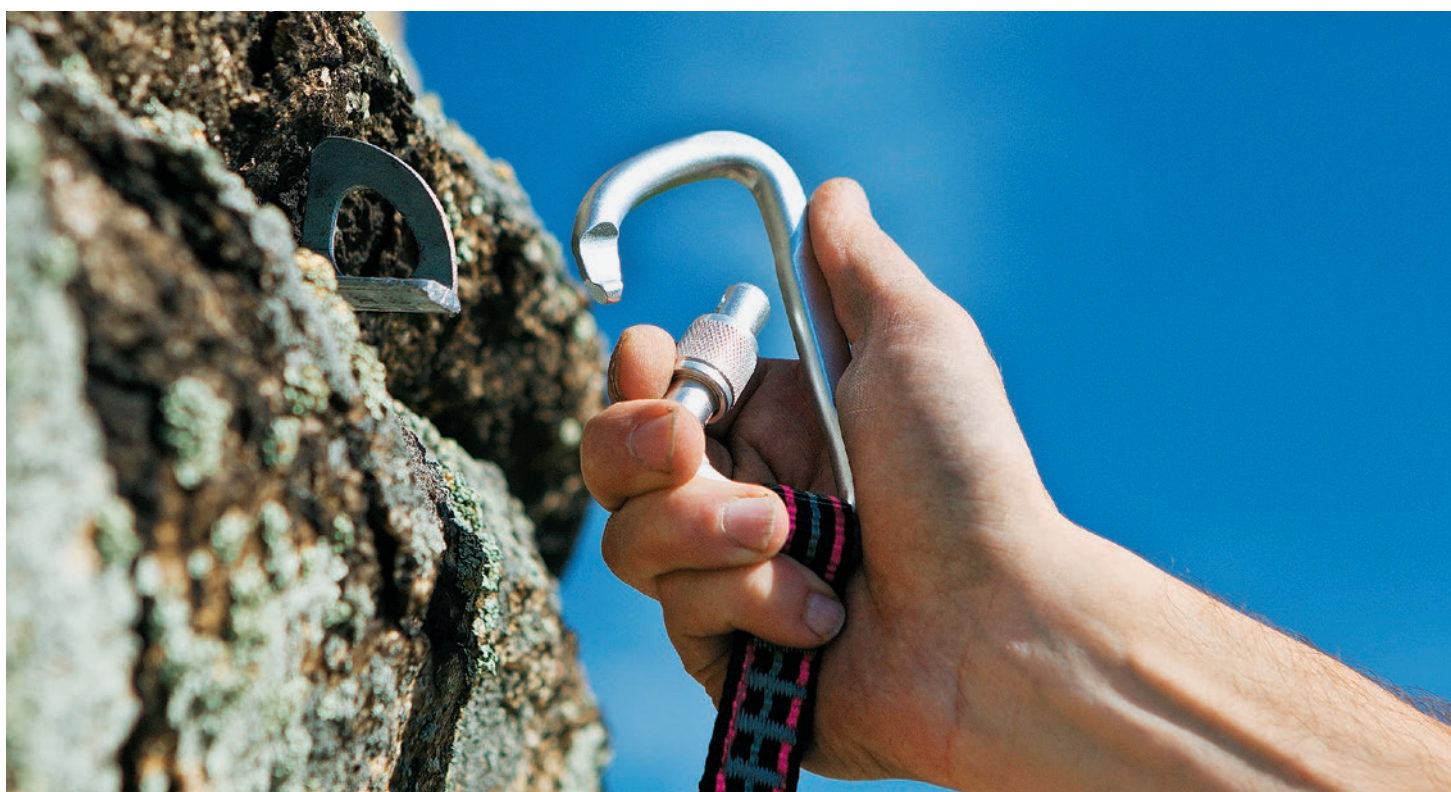
Poiché la KION GROUP AG è una società tedesca, al Gruppo si applica innanzitutto la legislazione tedesca. Dobbiamo tuttavia attenerci alle relative leggi nazionali in tutti i Paesi in cui operiamo. Questo può in alcuni casi portare a contraddizioni tra disposizioni da rispettare contemporaneamente. Pertanto occorre in ogni singolo caso verificare con esattezza quale legislazione va rispettata.



# AGIRE CORRET- TAMENTE – SENTIRSI SICURI

**CHI FA BUSINESS** sa bene che non si prende sempre la stessa strada: a volte pare un viottolo di campagna irto di ostacoli, a volte una comoda strada con traffico scorrevole. È normale. Ma poi ci sono anche i rischi della compliance in agguato, che possono trasformare il percorso in una difficile parete da arrampicata.

Un solido gancio cui attaccarsi per essere sicuri del prossimo passo da fare, un gancio che trasformi un pendio rischioso in una sfida superabile: ecco che cos'è secondo noi il KION Group Code of Compliance, il KGCC. Le vostre decisioni le dovete prendere da soli, ma con il KGCC facciamo sì che non periate l'appiglio, anche se il terreno dovesse essere particolarmente ripido.



Si applicano le seguenti regole principali:

- Se la legislazione locale prevede disposizioni più severe rispetto alla legislazione tedesca, allora valgono le leggi ed i regolamenti locali. Le **società nazionali** devono adeguare di conseguenza le loro linee guida interne.
- Se alcune leggi locali sono meno severe della legislazione tedesca, **il KION Group in quanto Gruppo** può decidere liberamente che una normativa più rigorosa sia auspicata, sensata o legalmente necessaria. Queste regole sono poi definite e comunicate in linee guida e procedure interne aziendali.
- Le società nazionali del KION Group sono anche autorizzate a emanare linee guida interne più rigorose per adeguarsi in maniera appropriata a usanze locali oppure ad altre considerazioni.
- Le direttive del Gruppo si applicano in tutta l'azienda, a meno che non violino o collidano con leggi locali.

Per qualsiasi dubbio di tipo legale, non esitate a contattare il Compliance Department oppure l'ufficio legale.

# 3.

## IL KION GROUP – I NOSTRI PRODOTTI, SERVIZI E SOLUZIONI

### 3.1. QUALITÀ E AFFIDABILITÀ

I clienti apprezzano i nostri prodotti e le nostre soluzioni, in quanto hanno un ruolo importante nell'ottimizzazione dei loro processi. Acquistandoli, decidono di fare un investimento a lungo termine. L'eccellente qualità e l'affidabilità sono dunque fattori chiave nelle decisioni d'acquisto. Noi sviluppiamo e produciamo una vasta gamma di prodotti e soluzioni innovative e affidabili per i più vari ambiti di impiego.

I nostri prodotti hanno lunga durata e sono progettati per risolvere efficacemente i problemi logistici. Quando i nostri prodotti sono in uso presso clienti, il nostro servizio tecnico offre assistenza in loco. Offriamo ai nostri clienti e concessionari un supporto adeguato per eventuali modifiche e adattamenti tecnici. Così facendo, prestiamo sempre molta attenzione alla sicurezza dei nostri carrelli.

Solo in rari casi possono verificarsi dei problemi durante l'utilizzo dei nostri prodotti. Ogni nostro dipendente è chiamato a reagire a tali segnalazioni. Diamo molta importanza alla gestione e alla risoluzione immediata di tali problemi.

Il nostro servizio di assistenza è veloce e flessibile e si orienta quanto più possibile ai desideri dei nostri clienti. Chi acquista uno dei nostri prodotti deve esserne soddisfatto: questo è il nostro obiettivo. Allo stesso tempo siamo tenuti a fare di tutto per garantire che i nostri prodotti siano sicuri e affidabili. Rispettiamo tutte le normative, gli standard legali e tecnici. Quando si tratta di sicurezza dei prodotti, non vi è quindi margine di negoziazione. Non soddisiamo alcuna richiesta del cliente che non sia conforme ai requisiti di legge.

I nostri processi interni sono conformi ai requisiti di legge e alle nostre norme interne di compliance. Tutti i processi che influiscono sulla qualità dei nostri prodotti sono documentati, sottoposti a revisione e certificati conformemente alla DIN ISO 9001. Se necessario, sono tenute in considerazione anche norme aggiuntive.



01



02



03

**PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA**

## **SOTTO ATTENTO ESAME: L'APPROVA- ZIONE DEL CAMPIONE INIZIALE**

**NEL NOSTRO IMPIANTO DI PRODUZIONE** a Český Krumlov nella Repubblica Ceca, che fa parte della nostra azienda dal 1997, si producono assi per i carrelli. Prima dell'inizio di un ciclo di produzione, realizziamo un campione iniziale che viene accuratamente testato, oggi naturalmente con l'ausilio di computer. Solo quando tutti i requisiti sono stati soddisfatti viene avviata la produzione in serie, durante la quale il campione iniziale rimane sul banco di prova. Se durante i test di prodotto si scopre un problema su un altro asse dello stesso lotto, possiamo determinare immediatamente se si tratta di un caso isolato o se invece interessa l'intero lotto.

**01** L'alloggiamento dell'assale è posizionato sul dispositivo di misurazione.

**02** Campioni iniziali approvati da Daniel Steker.

**03** Avvio di test computerizzati.



01



02

## CON PERSEVERANZA

# PROGETTI SU LARGA SCALA IN DEMATIC

### 01 TUTTO CHIARO PER AVVIARE IL PROGETTO

Un magazzino verticale completamente automatico è un'acquisto ben più rilevante che non un unico carrello elevatore. Progettare e realizzare la costruzione di un simile impianto è un progetto su larga scala complesso, che richiede molto denaro, forza lavoro e altre risorse. Spesso è necessario un lungo periodo di preparazione di due o più anni. Contemporaneamente, il team di progetto deve tenere d'occhio tutti i dettagli e le condizioni e raggiungere le tappe previste: una sfida enorme dal punto di vista organizzativo. Molti dei beni e dei servizi non sono forniti direttamente da Dematic, ma devono essere acquistati. Bisogna quindi poter contare su partner esterni affidabili.

### 02 SEMPRE CON UN OCCHIO AL SEMAFORO

Un progetto su larga scala è praticamente una piccola azienda nell'azienda e così deve essere diretto, incluso il controllo permanente di tutti i rischi. Dematic, a questo fine, usa un sistema a «semaforo», che mostra se i rischi rientrano ancora tutti nei parametri previsti o no. È particolarmente importante che tutte le informazioni rilevanti in fatto di rischi siano rese disponibili al management il più presto possibile,

## 3.2. LA COMPLIANCE IN PROGETTI SU LARGA SCALA

Oltre a veicoli industriali e servizi di assistenza, alcune Operating Unit del KION Group offrono anche soluzioni nel settore della logistica di magazzino, la cui implementazione avviene nell'ambito di progetti su larga scala, spesso in stretta collaborazione con il cliente.

La decisione se sottoporre o meno un'offerta (inglese: bid / no bid) viene presa esclusivamente da un gruppo di persone predefinito. Tale decisione dipende da quattro verifiche che includono temi rilevanti per la compliance e corrispondenti ricerche: una verifica tecnica, una verifica commerciale, una verifica legale e una verifica di compliance. In progetti su larga scala possono

nascere complessità che richiedono particolare attenzione: nell'ambito della verifica tecnica, per esempio, è necessario fare attenzione alla validità di brevetti e licenze anche in diversi ordinamenti giuridici.

Una volta partito il progetto, la responsabilità si trasferisce al rispettivo team di progetto. Nell'ambito di regolari revisioni della situazione del progetto, questo team prende in considerazione anche i rischi legati al progetto stesso e le questioni di compliance, documentando i risultati di tale verifica.

Naturalmente per progetti su larga scala valgono tutte le norme di compliance che si applicano ad ogni altro settore aziendale. A parte questo, però, ci sono questioni che si presentano in aggiunta o sotto un'altra forma. Due aspetti sono qui particolarmente importanti:



per poter impostare in tempo il semaforo su giallo o addirittura rosso. Il management ha bisogno di queste notifiche immediate, per affrontare e risolvere situazioni critiche. È particolarmente importante che la collaborazione stretta e confidente, forse addirittura amichevole, per esempio con un rappresentante del cliente, non causi un ammorbidimento dei parametri che regolano una condotta corretta. Garantire a queste persone un vantaggio di qualunque tipo può influenzare la loro decisione di acquisto. E in un progetto su larga scala questo può produrre enormi conseguenze negative per tutti. Un tale comportamento potrebbe non solo essere considerato una forma di corruzione, ma sarebbe anche fatale per il rapporto di fiducia con il cliente. Bisogna assolutamente evitare che si crei anche solo l'apparenza di un simile comportamento. Non possiamo mai prendere accordi con i nostri concorrenti che violino le regole della concorrenza leale e la legislazione antitrust.

### 03 FIANCO A FIANCO

Un progetto su larga scala spesso implica anche un grande cantiere. Qui ci vuole lavoro di squadra: una pianificazione del progetto con punti definiti di consegna. Così i singoli partner possono iniziare e concludere i loro lavori nella giusta succes-

sione: in fin dei conti, un ritardo può costare davvero caro. Per questo è importante che ogni dipendente si attenga alle istruzioni. Ma non ciecamente: chi nota dei problemi deve avvertire per tempo, anche se a volte non è facile farlo. Ignorarli o non parlarne apertamente, non li fa scomparire, e questa non è una soluzione. Trattare apertamente i problemi è parte di quella condotta integra e conforme alla legge che noi, i nostri clienti e i nostri partner commerciali siamo sempre obbligati a tenere.

### 04 SEMPRE UN MOMENTO DI ORGOGLIO

Al termine di un progetto su larga scala a volte si tiene una festa, durante la quale si può guardare con orgoglio a quanto realizzato insieme, per esempio quando diventa operativo un intero magazzino verticale.

Se per la festa rispettate tutte le regole relative agli inviti che sono in vigore, contribuirete al successo della compliance per progetti su larga scala del KION Group.

## COLLABORAZIONE CON SUBAPPALTAOTRI

Durante il processo di approvvigionamento è consuetudine stabilire per contratto quali requisiti di compliance debbano valere per il progetto. Può essere però sensato o addirittura necessario coinvolgere i dipendenti di partner progettuali in adeguati corsi di formazione. Anche il dipendente di un subappaltatore, per esempio, può diventare un insider ai sensi della legge sul mercato azionario (cfr. capitolo 6.5), se nell'ambito del progetto ha accesso a informazioni rilevanti al proposito.

## CONTATTI PERSONALI

Nell'ambito di una lunga collaborazione, i contatti personali si intensificano. Questo vale per il nostro team ma anche per la collaborazione con i dipendenti del cliente, con subappaltatori e partner locali. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agire sempre nell'interesse di KION, sia che si tratti di uno scambio di informazioni o di un invito a partecipare ad eventi. La maggiore confidenza non esonera i dipendenti dall'obbligo di attenersi a tutte le regole di compliance in vigore. Questo è particolarmente importante quando si tratta di progetti governativi.

# 4.

## SOSTENIBILITÀ

Il KION Group si impegna ad agire nel segno della sostenibilità. In questo intento ci orientiamo alla definizione del cosiddetto Brundtland Report delle Nazioni Unite:

«Lo sviluppo sostenibile è uno sviluppo che soddisfa le necessità del presente senza rischiare che le generazioni future non possano a loro volta soddisfare le loro necessità.»

Il principio di sostenibilità può essere ben illustrato con l'esempio dell'economia forestale: se la foresta deve essere preservata per le generazioni future, potranno essere abbattuti solo tanti alberi quanti ne crescono nello stesso periodo di tempo.

### STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

Con la nostra strategia teniamo conto anche degli interessi di stakeholder esterni:

1. Nuove leggi e standard hanno fatto crescere l'importanza del tema sostenibilità per tutta l'economia.
2. Agendo in modo sostenibile, offriamo vantaggi a quei clienti i cui programmi di sostenibilità includono precise aspettative nei confronti dei fornitori.
3. Inoltre, in tal modo, teniamo conto degli interessi di investitori che scelgono consapevolmente di investire in imprese che operano in modo sostenibile.

### PERSONE

Vogliamo essere un datore di lavoro interessante per dipendenti presenti e futuri. Siamo convinti che le persone lavorino volentieri e con entusiasmo per un'impresa molto buona.

### PROCESSI

Abbiamo stabilito **le strutture e i processi necessari per una sistematica gestione della sostenibilità**. Questo ci aiuta a mettere effettivamente in pratica tutte le idee e gli approcci. Specifiche norme relative alla sostenibilità si trovano anche qui nel KION Group Code of Compliance; si vedano le informazioni sulla protezione della salute e sicurezza del lavoro e dell'ambiente. Tutti i dipendenti e i manager hanno l'obbligo di attenersi a questi processi.

### PRODOTTI

Stiamo intensificando **lo sviluppo e il perfezionamento tanto dei prodotti quanto dei processi aziendali ecologici e più sicuri**. Tra l'altro abbiamo iniziato a produrre valutazioni sul ciclo di vita dei nostri prodotti. Registriamo quali materie prime e quanta energia confluiscono in tutte le fasi in un unico prodotto. Questo ci permette di capire dove possiamo raggiungere i massimi risparmi.

### PERFORMANCE

Lavoriamo in base a una prospettiva aziendale a lungo termine. Uno sviluppo sostenibile del KION Group promette più valore aggiunto e crescita. Se, per esempio, diminuiamo la nostra dipendenza da combustibili fossili, possiamo ridurre il nostro impatto ambientale e i rischi specifici per la nostra azienda.

### REPORTING SULLA SOSTENIBILITÀ

Effettuiamo regolarmente una valutazione della nostra sostenibilità con uno speciale processo di reporting. Una volta elaborati i dati rilevanti al proposito, li rendiamo accessibili ai nostri stakeholder. Contemporaneamente, questi dati servono a soddisfare gli obblighi relativi al sustainability reporting che sono ormai standard in diversi Stati.

# «TRA COMPLIANCE E SOSTENIBILITÀ CI SONO PUNTI IN COMUNE»



## INTERVISTA CON RUTH SCHORN E HOLGER HOPPE

**RUTH SCHORN** è il Chief Compliance Officer e **HOLGER HOPPE** il responsabile per la gestione della sostenibilità presso il KION Group.

**KGCC:** Signora Schorn, Signor Hoppe, i nostri lettori hanno in mano il KION Group Code of Compliance. Come mai anche qui parliamo di sostenibilità?

**Schorn:** Prima di tutto, perché tra questi due temi ci sono punti in comune. Per questo non vogliamo dividerli in modo artificiale. Nel caso della compliance si tratta di rispettare leggi e norme.

**Hoppe:** Lo stesso vale per la sostenibilità. Per esempio, da poco tempo le società per azioni europee sono tenute per legge a riferire apertamente su cosa facciano per promuovere la sostenibilità. Gli standard corrispondenti contengono anche requisiti che riguardano i compiti del Compliance Department.

Abbiamo quindi temi parzialmente simili, a cui lavoriamo a partire da prospettive differenti.

**Schorn:** Esatto. Nel nostro caso si tratta di leggi e norme in sé. Queste non sono fini a se stesse, ma creano stabilità e fiducia. La corruzione, per esempio, nel peggiore dei casi può scardinare un intero Stato. Se nell'economia non regna onestà e affidabilità, non può esserci progresso nella società.

**KGCC:** Come evitate di lavorare due volte sugli stessi compiti?

**Schorn:** Ci parliamo e coordiniamo le nostre attività, in particolare dove esistono punti in comune. I nostri fornitori, per esempio, devono rispettare i nostri Supplier Principles, che includono aspetti non solo legali ma anche sociali, come, ad esempio, il rispetto dei diritti umani.

**Hoppe:** E gli aspetti sociali sono, accanto ad economia e ecologia, il terzo pilastro della sostenibilità.

**KGCC:** Qual è un esempio eclatante di differenze?

**Schorn:** Nel procurement, il Compliance Department si occupa di come evitare la corruzione e gestire eventuali conflitti di interesse, così come di accordi sui prezzi...

**Hoppe:** ... mentre noi cerchiamo nuovi punti di vista per la scelta dei nostri fornitori. In tal modo, i colleghi del procurement possono aiutarci a migliorare la nostra impronta ecologica.

**Schorn:** Mi preme sottolineare un altro aspetto: la compliance e la sostenibilità hanno lo stesso fondamento etico. Anche per questo la sostenibilità è inclusa nel Code of Compliance di KION.

**Hoppe:** Quale tipo di azienda noi siamo e vogliamo essere si misura anche da come ci poniamo rispetto allo sviluppo sostenibile e da quale contributo prestiamo per la società in cui noi tutti viviamo.

# 5.

## RAPPORTI CON PARTNER COMMERCIALI E TERZI

### 5.1. PREVENZIONE E LOTTA ALLA CORRUZIONE

La corruzione è reato nella maggior parte degli Stati e una grave violazione dei principi di leale concorrenza. Questo vale per la Germania e per tutti i mercati locali che sono rilevanti per il KION Group.

Le Operating Unit del KION Group realizzano prodotti di alta qualità. La qualità dei nostri prodotti e servizi è la nostra forza sul mercato. Questo fattore perderebbe di importanza nel caso di episodi di corruzione. Questo mette in pericolo non solo la nostra posizione sul mercato, ma tutta la concorrenza leale nel complesso. Il KION Group quindi sostiene espressamente la lotta contro ogni forma di corruzione.

Colui che si avvale di una posizione di fiducia o di potere per ottenere un vantaggio giuridicamente non giustificabile, commette un atto di corruzione. Una tale posizione di potere deriva ad esempio da ruoli di responsabilità nel mondo del business, della politica, dell'amministrazione o della giustizia. Non è rilevante che il vantaggio sia materiale, ovvero consista in denaro o in beni di valore, oppure che sia in forma immateriale, per esempio nel caso di un favore. È colpevole di corruzione sia colui che offre o garantisce il vantaggio che colui che lo accetta o lo richiede.

La corruzione è un aspetto particolarmente importante della compliance. Esistono sempre tentazioni che inducono a discostarsi dalla retta via per assicurare a se stessi o all'impresa un vantaggio illecito.

Ispirarsi al comportamento che si assumerebbe in ambito privato, può essere pericoloso. In ambito professionale, un comportamento apparentemente innocuo può essere limitato o addirittura vietato per legge. Non fate pertanto affidamento solo a ciò che in ambito privato ritenete adeguato e consentito.

Il KION Group Code of Compliance stabilisce come vogliamo comportarci in KION per escludere ogni possibilità di corruzione. In aggiunta, vi sono anche norme interne in materia di prevenzione della corruzione, in cui è descritto in dettaglio ciò che è vietato e ciò che è consentito. Leggete con attenzione queste linee guida e norme e chiedete sempre in caso di dubbi. In questo modo eviterete malintesi e violazioni involontarie.

#### 5.1.1. DONI E OSPITALITÀ A TERZI

In ogni società esistono idee riconosciute riguardo ai gesti con i quali le persone possono e devono dimostrarsi vicendevolmente rispettose. Questo vale anche per l'ambito professionale. Se un gesto è generalmente considerato educato e non atto a influenzare illecitamente un partner commerciale, allora lo definiamo socialmente appropriato. Quello che viene considerato come socialmente appropriato varia da Paese a Paese, in particolare quando si tratta del valore di doni, ospitalità e inviti. Per questo motivo le rispettive società nazionali stabiliscono un relativo importo massimo. Qualora in un Paese ci siano più società controllate del Gruppo, queste si coordinano fra loro. I management board delle rispettive società nazionali verificano se la legge locale o la prassi giuridica prevedono un importo massimo per doni, ospitalità e inviti. Questo importo massimo è poi introdotto nei loro regolamenti interni aziendali.



**In quanto dipendenti di KION, in nessun caso potrete:**

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ pagare qualcuno</li> <li>■ dare qualcosa a qualcuno</li> <li>■ promettere qualcosa a qualcuno</li> </ul>	<b>affinché egli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ faccia qualcosa che in realtà non è autorizzato a fare, oppure</li> <li>■ faccia, o faccia più in fretta, quel che in ogni caso dovrebbe fare.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ farsi pagare da qualcuno</li> <li>■ farsi dare qualcosa</li> <li>■ farsi promettere qualcosa</li> </ul>	<b>affinché voi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ facciate qualcosa che in realtà non siete autorizzati a fare oppure</li> <li>■ facciate, o facciate più in fretta, quel che in ogni caso dovrete fare.</li> </ul>

In breve: non dovrete mai approfittare della vostra posizione per assicurare al KION Group, o addirittura a voi stessi, un vantaggio improprio.

I dipendenti possono informarsi sulle disposizioni dettagliate per ogni Paese presso le rispettive direzioni locali e presso i cosiddetti Compliance Representatives delle organizzazioni nazionali.

Doni e ospitalità a terzi devono rispettare determinate condizioni per essere ammesse:

**DONI**

I doni promozionali o altri regali a partner commerciali sono sicuri fin tanto che il loro valore non sia irragionevolmente elevato. Sono da escludersi regali in denaro sotto qualsiasi forma e prestazioni di servizi non fatturate. Regali appropriati in occasioni standard, come compleanni o festività importanti, non costituiscono di regola un problema.

**OSPITALITÀ**

Per conseguire il successo economico, dobbiamo anche curare il contatto con i nostri partner commerciali e con i nostri clienti. A tal fine, potete, in quanto dipendenti di KION, invitare partner commerciali e clienti a pranzi di lavoro di ragionevole entità. Allo scopo di valutare se un invito è appropriato, diversi sono i criteri da prendere in considerazione, per esempio: l'occasione professionale del pranzo, il Paese in cui avrà luogo e il ruolo che voi e i vostri partner commerciali rivestite nelle rispettive aziende. Se, ad esempio, avete firmato un contratto importante, l'invito può essere più generoso che quando serve al mero mantenimento dei contatti.

**EVENTI**

Lo stesso vale per inviti ad eventi. Anche qui i costi non devono superare una misura ragionevole. Inviti a manifestazioni organizzate da terzi (ad esempio eventi sportivi, concerti, ecc.) hanno spesso un valore superiore a quanto considerato appropriato e sono quindi problematici dal punto di vista legale. A parte ciò, vale quanto segue: quando invitate qualcuno ad una manifestazione di questo tipo, voi stessi dovete obbligatoriamente parteciparvi. Gli inviti ad eventi del KION Group stesso o a manifestazioni che vengono sponsorizzate ufficialmente dal KION

## 5.

### RAPPORTI CON PARTNER COMMERCIALI E TERZI

Group, di regola sono consentiti. Tuttavia, deve prevalere la parte professionale rispetto a quella, di minore importanza, dell'intrattenimento.

Sono un caso speciale gli inviti ad eventi aziendali interni. L'organizzatore deve chiarire i dettagli in anticipo con la KION Corporate Compliance.

Con doni e ospitalità dovete evitare di far sentire colui che li riceve in debito, e quindi non più in grado di decidere autonomamente. Non deve neppure crearsi l'impressione che vi aspettiate una contropartita. Sono da escludersi, per esempio, donazioni prima della firma di un contratto. Questo può essere interpretato come la concessione di un vantaggio, con cui si intende influenzare in modo illecito la decisione del ricevente. Donazioni a coniugi, familiari, amici personali o ospiti privati non sono mai consentiti. Nel dettaglio, tale materia è regolata dalla direttiva anticorruzione del KION Group.

#### Una prima verifica: il «test di divulgazione»

Potete raccontare a tutti di quel regalo o quell'invito con la coscienza pulita? Ciò che preferite nascondere al pubblico probabilmente non è appropriato.

### COLLABORAZIONE CON PUBBLICI UFFICIALI E APPALTI PUBBLICI

Il rapporto con i pubblici ufficiali è regolato per legge in modo particolarmente severo.

Per pubblici ufficiali si intendono:

- i funzionari
- altri dipendenti di enti o altre istituzioni pubbliche
- i dipendenti di imprese del settore pubblico
- i dipendenti di organizzazioni internazionali

Si può distinguere quale persona o quale organizzazione e in quale Paese vada considerata come pubblico ufficiale. Ove non siate sicuri che si tratti di pubblico ufficiale, rivolgetevi al vostro interlocutore per la compliance.

Le Operating Unit del KION Group sono in concorrenza in tutto il mondo – anche per appalti pubblici. Non esercitiamo, dunque, alcuna illecita influenza sui pubblici ufficiali e sulle loro decisioni. Ciò significa anche che dobbiamo rispettare in ogni momento tutte le leggi e le norme sugli appalti pubblici.

In quanto dipendenti KION non potete offrire, promettere o garantire alcun vantaggio ad un pubblico ufficiale. Sarebbe sempre corruzione. Non deve in nessun caso sorgere l'impressione che in questo modo il KION Group cerchi di influenzare una decisione ufficiale o ottenere un favore nell'ambito commerciale. In linea di massima, sono accettabili regali e inviti di minimo valore. In tale contesto, esistono importi massimi inferiori rispetto al settore privato. Ove non siate sicuri che si tratti di un pubblico ufficiale, fatevi consigliare dal vostro Compliance Representative locale.

In caso di progetti governativi e di grandi incarichi nel settore pubblico, nasce spesso una collaborazione a lungo termine. Qui è necessario essere particolarmente cauti.

### DONAZIONI E SPONSORIZZAZIONI

Anche nel caso di donazioni e di sponsorizzazioni si tratta di doni a terzi. Per escludere ogni sospetto di corruzione, il KION Group ha regolato nella direttiva sulle donazioni l'elargizione di donazioni e la stipula di contratti di sponsorizzazione.

Nella direttiva sulle donazioni del KION Group è stabilito chi può decidere sulle rispettive assegnazioni. Gli altri dipendenti, se contattati da terzi per donazioni o sponsorizzazioni, inoltrano la relativa richiesta. In generale vale quanto segue:

## PER NON SBAGLIARE – LA LINEA ROSSA

**TUTTI SANNO:** che una linea rossa delimita una zona pericolosa. Questo perché il rosso è un colore molto visibile ed è anche un colore di stop oppure di pericolo. Nella realtà non vediamo spesso una linea rossa, ma tutti conosciamo il suo significato: qui bisogna fermarsi.

Anche nel KION Group abbiamo una linea rossa per quanto riguarda gli inviti ed i regali, che distingue quello che si può da quello che invece non si può accettare. Il problema è che questa linea non è visibile.

I principi si trovano nel Code of Compliance del KION Group, anche se non si possono eliminare tutte le incertez-

ze che sorgono nei diversi casi. Per questo facciamo in modo che in caso di dubbio non vi troviate da soli. Tutti i manager e il Compliance Department sono disponibili per aiutarvi a identificare la linea rossa ed a garantire che non la superiate.

Le **donazioni** costituiscono libere prestazioni in denaro o in natura rivolte a organizzazioni che non sono connesse al KION Group. Le donazioni sono concesse senza che vi sia o si preveda una richiesta di contropartita.

Il KION Group può effettuare donazioni in denaro o in natura per motivi sociali o umanitari, per l'istruzione e la scienza, per l'arte e la cultura e per progetti a tutela dell'ambiente e per la preservazione delle sue risorse. Di conseguenza, deve essere trasparente e documentato chi sia il beneficiario e quale sia lo scopo della donazione.

Non facciamo donazioni a persone singole o a organizzazioni a scopo di lucro. Sono vietate le donazioni su conti privati e quelle che potrebbero danneggiare l'immagine della nostra azienda. Gli scopi del beneficiario e i nostri principi aziendali non devono essere in contrasto. Sono escluse donazioni politiche in favore di singoli individui, di partiti o di altre organizzazioni.

KION definisce così la **sponsorizzazione**: un versamento in denaro o in natura per un evento che non viene organizzato da KION. A differenza di una donazione, con la sponsorizzazione KION ottiene una contropartita. Ad esempio, KION può farsi pubblicità nell'ambito di un evento.

La sponsorizzazione di eventi è consentita da KION quando è connessa ad opportunità di marketing o di pubblicità. Le misure di sponsorizzazione non devono tuttavia essere più onerose rispetto ad altre opportunità di pubblicità equiparabili. Inoltre, vale quanto segue: tutte le attività di sponsorizzazione devono essere trasparenti e fissate con contratto scritto. Devono servire ad un serio fine commerciale e il loro valore deve essere proporzionale al controvalore offerto dall'organizzatore dell'evento.



## «I REGALI COSTOSI SONO DIVENTATI MENO COMUNI.»

### INTERVISTA CON DEAN XIE E JOACHIM KAFFANKE

**KGCC:** Parlando di regali aziendali, qual è il miglior regalo che ha ricevuto in un contesto aziendale?

**Xie:** Una volta, uno dei nostri maggiori clienti mi regalò un accessorio da golf con inciso il logo della sua società. Era un piccolo orologio che si può attaccare ad una borsa da golf. Lo uso ancora ed ogni volta che lo vedo mi ricorda il mio cliente. Il miglior regalo aziendale di cui io abbia mai sentito parlare era un iPad che

venne offerto ad uno dei nostri venditori. Anche se il regalo era troppo costoso ed egli sapeva di doverlo restituire, fu comunque molto felice del gesto.

**Kaffanke:** Il miglior regalo aziendale che io abbia mai ricevuto mi venne dato indirettamente all'inizio degli anni '90, quando i regali erano molto più costosi di quanto venga considerato accettabile al giorno d'oggi. Lavoravo in una studio legale a Londra, il mio capo ricevette una

< **DEAN XIE**, cinese cresciuto a Xiamen, ha iniziato a lavorare in Linde China nel 2000. Negli ultimi 14 anni, da responsabile vendite è diventato Direttore Regionale, poi Direttore Nazionale Vendite ed ora ricopre il ruolo di VP Sales & Service in Linde China.

> **JOACHIM KAFFANKE**, avvocato tedesco, ricopre due funzioni nella sede centrale del Kion Group: in qualità di Responsabile del Corporate Office si occupa delle attività dell'Executive Board e del Supervisory Board. Inoltre è Responsabile dell'ufficio legale del Gruppo.



cassa di vini francesi pregiati e generosamente offrì una bottiglia a ciascun membro del team che aveva contribuito al lavoro.

**KGCC:** Avete entrambi accennato al fatto che un regalo può essere troppo generoso e che lo si debba dunque rifiutare o restituire. Questo è accettabile dal punto di vista sociale? E voi come vi comportereste?

**Xie:** In Cina si è soliti fare un regalo per mostrare rispetto quando si fa visita a qualcuno o in giorni festivi. Se si rifiuta un dono bisogna farlo in modo rispettoso, dimostrando di aver compreso le intenzioni dell'altro. Al giorno d'oggi tutti sono consapevoli che le regole per i

regali e gli inviti sono cambiate e che la maggior parte delle aziende segue delle linee guida su cosa può essere accettato. Per questo motivo ben raramente si fanno regali troppo preziosi ed è accettabile che vengano restituiti, tuttavia deve essere fatto in modo attento e rispettoso.

**Kaffanke:** Anche secondo la mia esperienza è diventato meno comune fare regali costosi in un contesto di lavoro. A volte sono invitato ad eventi e a manifestazioni di beneficenza i cui biglietti d'ingresso possono essere molto costosi. Poiché vengo invitato nel mio ruolo di manager dell'azienda, mi chiedo sempre se tale invito sia socialmente corretto. Se penso che il valore sia troppo alto, e

dunque non accettabile, rifiuto l'invito; se invece volessi accettarlo, mi rivolgo al membro dell'Executive Board mio responsabile per farmi confermare che accetto sì l'invito, ma a condizione che mi sia consentito di coprirne le spese.

**KGCC:** Quale sarebbe un regalo tipico per il Suo Paese o per la Sua regione?

**Xie:** La Cina è grande e ha tante regioni e culture differenti. È tradizione portare delle specialità locali quando si visita un partner commerciale: per esempio una specialità gastronomica tipica o del tè. Un'altra possibilità sono piccoli omaggi con il logo aziendale o regali tipici per le festività.

Ma rimane il fatto che è importante considerare le differenze culturali: per esempio, in altri Paesi, gli orologi possono essere regali comuni e apprezzati mentre in Cina l'orologio simboleggia il funerale di chi lo riceve.

In un contesto aziendale, quando si sceglie un regalo, bisogna anche tenere conto della posizione e dell'età di chi lo riceve. Ad esempio, è corretto fare un

regalo più costoso al capo piuttosto che ad un suo collaboratore, quando si offre un regalo ad entrambi.

**Kaffanke:** Le specialità regionali sono un regalo comune anche in Europa: alimentari, dolci, vino o prodotti stagionali. A volte regalo un libro, quando ritengo che possa interessare; per altre occasioni oggetti in vetro o porcellana sono un'ottima opzione, in quanto gesto di attenzione con valore culturale.

**KGCC:** C'è qualcosa da evitare assolutamente nella vostra regione? Qualche errore che si potrebbe fare non conoscendo il contesto culturale?

**Kaffanke:** Eviterei qualsiasi cosa che abbia uno sfondo storico o politico. In questi casi non si sa se si sta toccando un argomento delicato e se il regalo possa offendere il ricevente.

**Xie:** Mi viene in mente un'altra cosa, questa volta a proposito di inviti: in Cina la disposizione dei posti a sedere è molto importante. Il padrone di casa si siede al tavolo principale, di fronte all'entrata. Questa è considerata la «main chair», il posto centrale. Il primo e il secondo ospite per importanza siedono rispettivamente alla sua sinistra ed alla sua destra. La persona che ha organizzato l'evento si siede di fronte al padrone di casa, si prende cura degli ordini e paga il conto. Come regola potete annotarvi che «il capo non paga». Se no perderebbe la faccia!

## 5.1.2. DONI E OSPITALITÀ DA PARTE DI TERZI

Per doni e ospitalità da parte di terzi valgono gli stessi principi che si applicano per doni e ospitalità in favore di terzi. L'unica differenza consiste nell'inversione dei ruoli. Un dipendente KION non può approfittare del suo ruolo o della sua funzione nell'azienda per ottenere un vantaggio per sé o per l'azienda. In particolare, è vietato richiedere o accettare vantaggi da parte di un partner commerciale allo scopo di favorirlo.

Siate particolarmente attenti per quanto riguarda doni e ospitalità. Anche in questo caso come orientamento sulla adeguatezza valgono i limiti massimi stabiliti dalle società nazionali. Accettare un dono o ospitalità può portare anche a un conflitto di interessi e mettere in pericolo la buona reputazione del KION Group.

### DONI

Per l'accettazione di doni, in linea di principio, valgono le stesse regole applicate per l'elargizione degli stessi. Può essere considerato quale dono un qualsiasi vantaggio elargito ad un dipendente o a persona a lui vicina. In linea di massima non dovete accettare doni di alcun tipo. Sono qui esclusi anche doni in denaro sotto qualsiasi forma e prestazioni non fatturate. Costituiscono delle eccezioni i regali di minimo valore e i piccoli articoli promozionali muniti di logo aziendale. Da notare che, anche in questo caso, è fondamentale la proporzionalità. Se un dono è troppo caro o di valore, di regola è sufficiente non accettarlo. Ove il regalo abbia un valore che superi invece sensibilmente l'importo massimo consentito e non sia socialmente adeguato, probabilmente ha lo scopo di influenzarvi in una decisione. Per tale motivo, dovrete anche avvisare il vostro supervisore o il Compliance Department.

### EVENTI E OSPITALITÀ

Gli inviti a cene e pranzi di lavoro o altri eventi sociali possono essere accettati se sono adeguati. Così, ad esempio, dovrete essere in grado – senza alcun obbligo – di rispondere in altra occasione con un invito analogo, senza aspettarvi nulla in cambio.

Non potete neppure accettare inviti da parte di fornitori e di partner commerciali ad eventi per i quali verrebbero sostenuti i costi per il volo, l'hotel o le altre spese di viaggio. Se non siete sicuri di poter accettare o meno un regalo o un invito, rivolgetevi al dipartimento Compliance.

### DIFFERENZE CULTURALI

Per l'accettazione di doni e ospitalità fate attenzione, di volta in volta, alle relative norme specifiche del Paese. I dettagli si trovano nelle linee guida interne. In alcune culture è vietato dalle usanze e dalla cortesia il rifiuto di regali e di inviti. In questi casi dovete precisare che accettate doni e ospitalità non a titolo personale, ma per il KION Group. Informate i vostri supervisori e il Compliance Department e discutete come procedere in seguito.

I presupposti perché sia lecito accettare doni o ospitalità sono disponibili nelle linee guida anticorruzione del KION Group.

## 5.2. LEGGI SU CONCORRENZA E ANTITRUST

Per il KION Group è ovvio rispettare le regole sulle quali si basa una concorrenza leale. Per quanto concerne il diritto di concorrenza e l'antitrust, sono in vigore numerose leggi e regolamenti internazionali. Le violazioni possono comportare severe sanzioni e multe, nonché rilevanti richieste di indennizzo per l'azienda e per le persone coinvolte. Possono altresì danneggiare sensibilmente l'immagine del KION Group e delle sue Operating Unit.

Non stipuliamo mai con i nostri concorrenti degli accordi che possano distorcere o influenzare la concorrenza.

Importante: non è determinante la forma esteriore dell'accordo, bensì il suo contenuto. Anche in ambiente informale e che viene ritenuto privato, non dovrete discutere in nessun caso con un concorrente i seguenti argomenti:

- prezzi, capacità di produzione, produttività, canali di distribuzione, margini di profitto, quote di mercato, investimenti, strategie
- la presentazione di offerte fittizie per gare di appalto
- la distribuzione di clienti, territori o programmi di produzione
- patti di non concorrenza
- prezzi e condizioni di fornitori o partner contrattuali con cui collaborano anche i concorrenti

Anche solo lo scambio di informazioni con i concorrenti può costituire una violazione del diritto alla concorrenza.

Riunioni di associazioni possono essere in parte utilizzate per accordi illeciti fra concorrenti. Non dovete partecipare a tali improprie discussioni. Ove abbiate dei dubbi sui temi previsti per una discussione o se la discussione stessa possa aver luogo in sé, rivolgetevi all'ufficio legale.

## 5.3. DIRITTO COMMERCIALE ESTERO

Il diritto commerciale estero regola l'importazione e l'esportazione di valuta, di beni, di servizi, di capitali e di altri beni nelle transazioni economiche internazionali. Sono inclusi anche hardware, software e tecnologia. Anche la trasmissione elettronica, ad esempio via email o download, è considerata import o export.

Le regole talvolta molto complicate che vanno seguite includono, tra gli altri, i seguenti aspetti:

- controlli di identità
- controlli di merci
- controlli di utilizzo ed embarghi
- leggi e disposizioni sull'importazione, incluse le leggi doganali

Dal momento che il KION Group ha una struttura azionaria internazionale, devono inoltre essere tenute in considerazione le disposizioni sul controllo delle esportazioni di altri Stati.

I dipendenti che si occupano di import e export di prodotti devono garantire che tutte le disposizioni e norme applicabili siano rispettate. In casi di dubbio, devono essere consultati gli esperti di settore.

## 5.

### RAPPORTI CON PARTNER COMMERCIALI E TERZI

## 5.4. COME GESTIRE I CONFLITTI D'INTERESSI

Una persona si trova in una situazione di **conflitto d'interessi** se deve scegliere tra due o più interessi tra loro incompatibili. Un dipendente può trovarsi in una situazione del genere soprattutto quando ha un interesse personale che entra in conflitto con quello professionale. L'interesse personale può quindi impedirgli di agire nel miglior interesse dell'azienda.

I conflitti d'interessi, spesso anche chiamati conflitti di lealtà, possono causare notevoli danni all'azienda. Prendendo una decisione professionale sulla base di interessi privati, inoltre, si supera facilmente la linea che separa dalla corruzione.

Un conflitto può anche verificarsi quando un parente stretto di un dipendente può trarre vantaggio dalla decisione professionale del dipendente stesso. In tale momento il dipendente deve quindi scegliere fra l'interesse del suo parente e quello dell'azienda, se i due interessi si escludono a vicenda.

Tutti i dipendenti che si trovano in conflitto d'interessi o rischiano di trovarsi in una situazione di conflitto d'interessi, sono quindi obbligati a informare tempestivamente i loro superiori.

Un conflitto d'interessi o anche solo il suo sospetto deve essere evitato ad ogni costo. La trasparenza è la più efficace tutela contro un sospetto. In caso di dubbio i dipendenti possono informarsi e chiedere consiglio al Compliance Representative locale o al Compliance Department del KION Group. Le linee guida del KION Group sulla gestione dei conflitti di interessi contengono ulteriori dettagli al riguardo.

### CRITERI PER LE DECISIONI DI ACQUISTO

Orientiamo le nostre decisioni di acquisto all'interesse dell'azienda. Si tratta esclusivamente di criteri oggettivi come qualità, tecnologia, prezzo, requisiti di produzione o logistica. Nella decisione confluisce anche l'attenzione al principio di sostenibilità.

Quando firmiamo contratti, ci assicuriamo che tutti i fornitori siano trattati allo stesso modo. L'acquirente garantisce che tutti i fornitori ottengano gli stessi documenti e che nessun fornitore riceva informazioni su un altro concorrente.

Quando firmate contratti, dovete saper decidere in modo indipendente. Quando un fornitore svolge privatamente per voi lavori a titolo gratuito oppure a condizioni preferenziali, c'è il rischio che vi sentiate obbligati nei suoi confronti. Non dovete quindi sfruttare contatti professionali per vostri affari privati e per acquisti di merci e servizi.

Non vi è permesso di essere coinvolti nell'aggiudicazione di un contratto a una ditta nella quale voi stessi svolgete una funzione. Voi o i membri della vostra famiglia non potete essere coinvolti dal punto di vista economico negli interessi di tale ditta. Sono ammessi possessi azionari diffusi, se la vostra quota non è superiore al cinque per cento del capitale totale della società. Non potete inoltre avere rapporti di parentela con la direzione aziendale o con i proprietari di tale azienda. Ove sussistano rapporti simili con fornitori, dovete comunicarli al vostro superiore.

### IMPEGNI EXTRA-PROFESSIONALI

Come datore di lavoro, il KION Group sostiene l'impegno politico e sociale dei suoi dipendenti, che sia in associazioni, partiti o enti sociali. Queste attività tuttavia devono essere svolte in modo tale da essere pienamente compatibili con gli obblighi contrattuali nei confronti del KION Group.



## ATTIVITÀ SECONDARIE

Prima di accettare un'attività secondaria retribuita è necessario consultare l'HR Department competente, secondo le corrispondenti regole aziendali. Questo per prevenire possibili conflitti d'interessi o un conflitto con le norme vigenti in materia di tutela del lavoro.

## CONCORRENZA AL KION GROUP E ALLE SUE OPERATING UNIT

Anche un dipendente che opera per un'altra azienda può trovarsi ad affrontare un conflitto d'interessi. Per tale ragione, i dipendenti del KION Group e delle sue società controllate non possono lavorare per un'azienda che si trova in posizione di concorrenza con il KION Group.

## PARTECIPAZIONE A SOCIETÀ TERZE

La partecipazione ad un'altra società può altresì portare un dipendente a trovarsi in una situazione di conflitto di interessi. Per questo motivo vale quanto segue: un dipendente non può dirigere una società che si trova in concorrenza o in rapporti professionali con il KION Group. Egli non può neppure esservi coinvolto direttamente o indirettamente in maniera considerevole. Una partecipazione è considerevole quando il dipendente ha la possibilità di esercitare la propria influenza sulla gestione di tale società. Di regola si presume che questa possibilità esista quando si detiene una quota superiore al cinque per cento del capitale totale. Chi detiene o intende acquisire una partecipazione di tale rilievo deve informare l'HR Department per lui competente o il Compliance Department.

## 5.5. PAGAMENTI E LOTTA AL RICICLAGGIO DI DENARO

### PAGAMENTI IN CONTANTI

Oggi i pagamenti in contanti non sono più d'uso nelle transazioni commerciali, quando di tratta di grosse somme. Il pagamento in contanti o con altri metodi non usuali può favorire fra l'altro l'evasione fiscale, la corruzione, la frode, l'appropriazione indebita o il riciclaggio di denaro. I versamenti bancari sono quindi non solo più pratici, ma riducono anche i rischi sopra citati.

Chi guadagna soldi tramite attività illegali non può semplicemente depositarli sul proprio conto. Il rischio di essere scoperto sarebbe troppo grande. Questo denaro «sporco» viene quindi introdotto nel circuito monetario legale, ad esempio tramite il pagamento in contanti. Questo si chiama **riciclaggio di denaro** sporco. Il denaro diventa «pulito», non è quindi più distinguibile dai pagamenti di origine lecita.

Nell'esecuzione dei pagamenti dobbiamo tutelarci dal rischio di essere coinvolti in transazioni illegali. E dobbiamo ottemperare alle corrispondenti leggi in vigore. Da noi vale quindi quanto segue:

- i pagamenti avvengono principalmente senza contanti, quindi sotto forma di trasferimenti bancari.
- Può accadere che un nostro partner commerciale insista per pagare o essere pagato in contanti. Fino ad un massimo di EUR 5.000 possono essere eccezionalmente accettate o pagate somme in contanti, ad esempio piccoli importi per pezzi di ricambio, sempre che la legislazione locale non imponga limiti inferiori per il pagamento in contanti. L'accettazione di denaro in contanti richiede sempre la preventiva approvazione del management board locale. Il Compliance Representative locale o il Compliance Department devono essere informati del pagamento.

## 5.

### RAPPORTI CON PARTNER COMMERCIALI E TERZI

- Informate tempestivamente il Compliance Representative locale e il Compliance Department se notate transazioni insolite (anche non in contanti), oppure se un cliente o un fornitore insistono sul pagamento di una grossa somma in contanti. Tra i pagamenti non usuali vanno inclusi ad esempio anche più pagamenti consecutivi di piccole somme di denaro contante da parte di un partner commerciale, che, se sommate, superino tuttavia la somma di 5.000 EUR.
- Il limite massimo di 5.000 EUR per i pagamenti in denaro contante non deve essere superato in base alla normativa in materia di antiriciclaggio.

#### PAGAMENTI NON IN CONTANTI

Non è tuttavia solo per i pagamenti in contanti che bisogna evitare ogni coinvolgimento in attività illegali. Anche per le transazioni non in contanti valgono alcune regole.

- Soddisfiamo i nostri obblighi di pagamento pagando sempre solo al partner commerciale indicato nei documenti contrattuali. Inoltre effettuiamo i pagamenti solo su un conto nel Paese nel quale il partner abbia la sua sede. Qualora un partner commerciale chieda di effettuare il pagamento su un conto estero oppure a terzi, potete soddisfare tale richiesta solo se autorizzati dal Compliance Department.
- Può accadere che terzi paghino fatture di altri, ovvero fatture originariamente indirizzate a un altro partner commerciale. Non è esclusa l'accettazione di tali pagamenti. Essi però devono essere verificati con cura. In caso di pagamenti insoliti o sospetti, ad esempio da conti esteri in cosiddetti «paradisi fiscali», dovete informare la direzione della vostra società nazionale e inoltre il Compliance Department.

Una forma sempre più diffusa di riciclaggio di denaro sporco è l'introduzione clandestina di beni di provenienza illegale. Il KION Group sta organizzando processi e introducendo linee guida per prevenire anche questa variante del fenomeno.

## 5.6. BASE CONTRATTUALE

Noi operiamo solo con partner commerciali di cui ci fidiamo. Ciò nonostante, di regola stipuliamo contratti o accordi per iscritto. Questo vale anche per le clausole contrattuali variabili, come ad esempio specifiche di prodotto, prezzi o accordi secondari. Questo si rende necessario da un lato per motivi di sicurezza legale, ma anche per essere in grado di verificare gli accordi conclusi congiuntamente. Prima di sottoscrivere un contratto, lo esaminiamo dal punto di vista della sua validità e dei rischi che potrebbero essere associati agli accordi in esso contenuti.

## 5.7. ASPETTATIVE NEI CONFRONTI DEI NOSTRI PARTNER COMMERCIALI

La compliance è per i nostri partner commerciali altrettanto naturale quanto per noi. Per i nostri fornitori e per i partner commerciali esterni, ad esempio concessionari, consulenti e intermediari, abbiamo formulato dei principi a cui facciamo riferimento in contratti e accordi con i nostri partner commerciali. In questo modo garantiamo di rispettare insieme le disposizioni di legge e i principi di compliance.

Il KION Group non impone ai propri partner di adottare il Code of Compliance del KION Group. Parimenti non accetteremo che un partner ci imponga di sottoscrivere un codice di condotta per partner commerciali. Cerchiamo, invece, di ottenere il riconoscimento del Code of Compliance del KION Group nell'ambito delle trattative contrattuali.

## PRINCIPI DI COMPLIANCE

Dai nostri partner commerciali ci aspettiamo che:

- rispettino tutte le leggi applicabili,
- rinuncino alla corruzione,
- rispettino i diritti umani,
- rispettino le leggi sul lavoro minorile,
- non impieghino moderne forme di schiavitù (ivi incluse schiavitù, servitù, lavori forzati e traffico di esseri umani, vale a dire ogni forma di lavoro in cui viene oppressa la libertà personale di un lavoratore per trarne un vantaggio personale o materiale),
- si assumano responsabilità per la salute e la sicurezza dei propri dipendenti,
- rispettino le leggi nazionali e gli standard internazionali rilevanti in fatto di tutela ambientale,
- si orientino ai principi della sostenibilità e
- istruiscano i propri dipendenti di conseguenza.

Dai fornitori diretti del KION Group ci aspettiamo che essi stessi rispettino questi principi e che prestino la massima attenzione a che tali principi siano fatti rispettare nella loro stessa catena di approvvigionamento.

## CONCESSIONARI, CONSULENTI ED INTERMEDIARI

Nella commercializzazione dei suoi prodotti, il KION Group si avvale anche di rivenditori autorizzati. Comuniciamo con i nostri partner commerciali assicurandoci il rispetto congiunto delle disposizioni di legge.

Per la distribuzione all'estero ci avvaliamo anche dei servizi di consulenti e intermediari, che generano business per noi, ci supportano nelle trattative e ci assistono nella collaborazione con le istituzioni. Per la loro attività essi ricevono una commissione o una retribuzione.

Abbiamo fiducia nei partner con cui collaboriamo e che svolgono per noi dei servizi di grande valore. Ciò nonostante, dobbiamo escludere la possibilità che i consulenti utilizzino i loro compensi per occultare pagamenti illegali. Questa misura fa parte della nostra gestione del rischio e non è indice di diffidenza da parte nostra.

Valgono le seguenti regole:

- Prima dell'avvio di un'attività, i partner commerciali concludono un accordo scritto.
- Prima della firma del contratto:
  - va verificata e documentata la necessità di un consulente o intermediario,
  - il consulente o intermediario viene selezionato conformemente alle procedure interne previste,
  - la sua identità viene verificata (no a «prestanomi», no a «società di comodo») e
  - va verificato che l'onorario previsto per il servizio da fornire sia in linea con i comuni prezzi di mercato e appropriato per il servizio stesso.
- Prima del pagamento di un compenso viene verificato il servizio prestato.
- Il pagamento avviene esclusivamente sul conto nel Paese in cui il consulente è domiciliato. Egli deve inoltre essere il titolare del conto bancario.
- Il partner deve accettare per iscritto i nostri principi di compliance e garantire, in quanto parte del contratto, di rispettare alla lettera la legge e in particolare di non utilizzare il compenso ricevuto per la corruzione di terzi.

# 6.

## FINANZE, MERCATO DEI CAPITALI E PUBBLICITÀ

### 6.1. ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI FINANZIARI AZIENDALI

Conseguire i nostri obiettivi economici è nell'interesse dei nostri azionisti, dei nostri partner commerciali e dei nostri dipendenti e, quindi, nell'interesse dello stesso KION Group. Se raggiungiamo tali obiettivi, possiamo offrire ai nostri dipendenti un ambiente di lavoro sicuro e attraente e corrispondere ai nostri azionisti un rendimento adeguato per il capitale da loro investito.

Con i nostri piani aziendali progettiamo obiettivi ambiziosi ma raggiungibili. Il vostro dovere in quanto dipendenti è di collaborare per il conseguimento dei nostri obiettivi finanziari.

Può accadere che in alcuni settori non riusciamo a conseguire i nostri obiettivi, ad esempio per quanto riguarda quelli relativi al budget o alla vendita. La regolare revisione di tali obiettivi è compito dei nostri dirigenti. Essi hanno, inoltre, il compito di promuovere e mantenere anche una cultura aziendale nella quale tutti i dipendenti si sentano abbastanza sicuri da affrontare i problemi in modo aperto ed imparziale. Solo se notiamo in tempo eventuali deviazioni, abbiamo il tempo sufficiente per affrontare le difficoltà insorgenti e trovare le soluzioni.

### 6.2. DOCUMENTAZIONE FINANZIARIA

Il principio del doppio controllo si applica alla firma di contratti, all'autorizzazione di pagamenti e a tutte le altre transazioni commerciali importanti.

Il «**principio del doppio controllo**» è una forma di **controllo interno**. Essa impedisce che un dipendente (il cosiddetto primo firmatario) assuma decisioni importanti o svolga attività cruciali da solo. Questo significa che anche una **persona indipendente** controlla a sua volta scrupolosamente il procedimento o il documento per poi firmarlo o autorizzarlo. Colui che co-firma un documento è anche co-responsabile dell'azione ad esso associata.

Le società del KION Group devono soddisfare requisiti di legge sugli obblighi contabili e obblighi contrattuali di rendicontazione, per esempio nei confronti degli istituti di credito. Per questo motivo tutte le transazioni devono essere registrate, documentate e segnalate agli uffici competenti per la rendicontazione finanziaria. Questo deve avvenire in maniera accurata, tempestiva, conformemente alla procedura prevista e tramite l'utilizzo dei prescritti programmi informatici.

I procedimenti volti ad occultare perdite o deficit di bilancio sono proibiti. Qualsiasi manipolazione dei numeri contabili è rigorosamente vietata e può anche comportare fra l'altro conseguenze penali. Tali manipolazioni possono comprendere: la registrazione di fatturati fittizi, l'anticipazione di fatturati, l'occultamento di costi o la sopravvalutazione delle scorte di magazzino.

Molti processi di business aziendale, come ad esempio purchasing, fatturazione o gestione del magazzino, sono computerizzati. In questo modo viene assicurata la necessaria elaborazione dei dati. Questi processi devono essere applicati correttamente per ottenere risultati appropriati.

Vi preghiamo di agevolare i nostri dipendenti dei reparti di contabilità, controlling e internal audit nello svolgimento dei loro compiti. L'obbligo di documentazione riguarda particolarmente i dipendenti per quanto concerne la direttiva sulle spese di viaggio. Qui i dipendenti sono incoraggiati nel loro stesso interesse ad applicare la massima cura, in quanto si tratta di somme che anticipano privatamente. Di regola, le spese che non sono coperte dalla direttiva non possono essere rimborsate.

Segnaliamo inoltre che false dichiarazioni nel conteggio delle spese di viaggio possono avere delle conseguenze disciplinari.

## 6.3. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

Il KION Group conserva molti documenti oltre il tempo in cui vengono attivamente utilizzati. In questo modo, in primo luogo adempiamo così agli obblighi di legge e alle norme ufficiali esistenti, come ad esempio le disposizioni conseguenti ad autorizzazioni. In secondo luogo, dal punto di vista dell'azienda può essere utile conservare i documenti come prova.

Questo significa, tra l'altro, che:

- Conserviamo tutti i documenti almeno per tutto il periodo previsto dalle prescrizioni legislative e ufficiali, da permessi esistenti e simili.
- A volte può essere sensato o addirittura prescritto dalla legge conservare documenti per un periodo più lungo dei termini usuali, per esempio per tutta la durata di contese legali. In simili casi i rispettivi documenti non devono essere distrutti in nessun caso. Se dovesse presentarsi questa situazione, sarà l'ufficio legale a informare i reparti interessati.
- Conserviamo tutti i documenti in modo tale che siano prontamente e completamente rintracciabili in caso di necessità. Solo in questo modo viene garantita la tutela dell'azienda.

- Conserviamo i documenti in modo tale che sia protetta la proprietà intellettuale, mantenuta la riservatezza e garantita la protezione dei dati personali. Le stesse esigenze si applicano per la distruzione dei documenti.
- Conserviamo i documenti in modo tale che siano protetti da perdita, distruzione e furto.

Queste regole si applicano a tutti i reparti e a tutte le funzioni del KION Group.

I dettagli sugli obblighi di conservazione derivano dalla legge localmente vigente e dalle regole di conservazione interne all'azienda.

Si prega di notare che dal punto di vista legale non c'è differenza tra email e lettere scritte. Pertanto vi chiediamo di curare allo stesso modo la forma e il contenuto di entrambi i tipi di corrispondenza. La comunicazione elettronica è soggetta alle stesse severe regole di conservazione come qualsiasi altra corrispondenza scritta.

## 6.4. CORPORATE COMMUNICATION

### IMMAGINE PUBBLICA DELL'AZIENDA E CORPORATE IDENTITY

L'immagine che il KION Group e le sue Operating Unit hanno in pubblico è di estrema importanza per il nostro successo aziendale. Per questo motivo dobbiamo procedere con grande cura nelle nostre quotidiane attività di comunicazione. Questo vale per le espressioni scritte, orali ed elettroniche in tutti i media che utilizziamo per la nostra comunicazione, come ad esempio per materiale pubblicitario, presentazioni o discorsi in pubblico. I dettagli sono disponibili nelle linee guida sulla comunicazione.

Tutte le forme di comunicazione devono essere tra loro coordinate per quanto riguarda la forma (Corporate Identity) e il contenuto (One Voice Policy).

## 6.

### FINANZE, MERCATO DEI CAPITALI E PUBBLICITÀ

#### IL RAPPORTO CON I MEDIA

I media, in quanto moltiplicatori, hanno grande importanza per la nostra immagine pubblica. Per il rapporto con i media e le loro richieste sono competenti gli uffici stampa del KION Group e delle sue Operating Unit. Senza espressa autorizzazione di questi uffici stampa, non potete rilasciare dichiarazioni ai media né pubblicare informazioni sul KION Group e le sue Operating Unit o società nazionali. Siete pregati dunque di trasmettere tempestivamente le richieste dei media agli uffici stampa responsabili. Vi preghiamo anche di informare l'ufficio stampa competente di tutti gli eventi che siano rilevanti ai fini dell'immagine pubblica dell'azienda.

#### SOCIAL MEDIA

Il termine «social media» (social network) si riferisce a piattaforme e reti in cui gli utenti condividono foto e video e si scambiano esperienze e opinioni. Ne fanno parte tra gli altri Facebook, Xing, Twitter, Wikipedia e YouTube, così come blog, forum, newsgroup, chat room, guest book e newsletter.

Chi utilizza i social media, dovrebbe conoscere e rispettare le regole generali per il loro utilizzo. Inoltre, il KION Group ha creato delle regole per l'uso dei social network che sono vincolanti e devono essere rispettate. I dettagli possono essere consultati nella «Guida per l'uso dei social network».

Alcune regole importanti sono:

- Rispettate i diritti degli altri. Questo vale in particolare per quanto riguarda i diritti di copyright.
- Tutelate la nostra proprietà intellettuale e mantenete la riservatezza.
- Se non siete sicuri se un'informazione possa essere pubblicata, rivolgetevi ai vostri superiori oppure al responsabile del vostro ufficio per le comunicazioni.
- Discutete con il vostro superiore in che misura potete impegnarvi professionalmente nei social network.
- Mettete in chiaro se vi esprimete come individuo privato o dipendente del KION Group.

#### PUBBLICAZIONI

Le pubblicazioni devono essere sempre discusse prima con le sedi competenti. Questo vale ad esempio per misure pubblicitarie, mailing, riviste per clienti, presentazioni e la pubblicazione di contenuti su internet.

### 6.5. COMPLIANCE SUL MERCATO DEI CAPITALI

La KION GROUP AG è quotata alla Borsa valori di Francoforte. Pertanto, si applica una serie di obblighi e di divieti derivanti dalla corrispondente legislazione sul diritto che regola il mercato dei capitali. Rispettarli non è necessario solo dal punto di vista legale. Le violazioni possono causare un sensibile danno d'immagine e intaccare la fiducia degli investitori nei titoli della KION GROUP AG.

Dettagli sugli obblighi e la loro attuazione presso la KION GROUP AG sono disponibili nelle disposizioni procedurali e nelle linee guida sulla compliance sul mercato dei capitali.

#### INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE FINANZIARIA

Le informazioni riguardanti la situazione finanziaria della KION GROUP AG e delle sue società controllate sono particolarmente critiche. Esse possono essere legate a particolari obblighi di comunicazione ai sensi del diritto che regola il mercato dei capitali. Inoltre sussiste il pericolo che dichiarazioni non coordinate dei diversi reparti del Gruppo inducano a malintesi presso terzi.

Dichiarazioni riguardanti la situazione patrimoniale, finanziaria e dei rendimenti possono essere fatte solo:

- dalla Direzione della KION GROUP AG
- dal dipartimento Investor Relations della KION GROUP AG
- dal dipartimento Communications della KION GROUP AG
- da persone specificatamente autorizzate

# SOTTO ESAME

INTERVISTA CON  
KAROLINE JUNG-SENSSEFELDER



**KAROLINE JUNG-SENSSEFELDER**  
dirige dal 2014 il settore Investor  
Relations e M&A del KION Group.

**KGCC:** Signora Jung-Senssfelder, il  
KION Group è quotato in borsa dal  
2013. Certamente da allora le cose sono  
cambiate?

**Jung-Senssfelder:** Eccome! Ora siamo  
molto più diversificati, non da ultimo  
grazie all'acquisizione di Dematic, che è  
specializzato in automazione e ottimizza-  
zione della catena di approvvigiona-  
mento. Tanto il nostro volume di affari  
quanto anche il prezzo delle nostre azioni  
sono cresciuti nettamente dalla prima  
quotazione in borsa. Il KION Group ora  
fa parte dell'MDAX e di altri importanti  
indici azionari. Molte imprese di investi-  
mento pubblicano regolarmente studi  
sulla nostra azienda. Siamo quindi tenuti

sotto esame in modo ancora più preciso  
che non ai tempi della nostra IPO (Initial  
Public Offering).

**KGCC:** E dalla quotazione in borsa ci  
sono stati anche cambiamenti nel quadro  
giuridico?

**Jung-Senssfelder:** Sì, esiste un nuovo  
regolamento europeo contro l'abuso  
di mercato, le cui prescrizioni sono in  
vigore dal 2016 in tutti gli Stati membri  
dell'UE. In tal modo in Europa esistono  
norme unitarie contro l'insider trading e la  
manipolazione del mercato. Le potenziali  
multe possono raggiungere il 15 per cento  
del fatturato del Gruppo. Chi truffa qui,  
mette a rischio l'esistenza dell'azienda. I  
singoli individui rischiano fino a 10 anni di  
carcere.

**KGCC:** Se il KION Group quindi è sotto-  
posto a un controllo ancora più attento

e per le aziende quotate in borsa vigono  
leggi più severe, presumibilmente tutto  
ciò rappresenta una grande sfida dal  
punto di vista del management?

**Jung-Senssfelder:** Abbiamo bisogno  
della fiducia dei nostri stakeholder, ovve-  
ro dei nostri clienti e partner commerciali,  
dei nostri investitori, del pubblico e delle  
autorità. Come già succedeva prima,  
continueremo a mettere a disposizione  
tutte le informazioni in modo tempesti-  
vo e completo. In KION, per esempio,  
l'Executive Board e l'Investor Relations  
Team sono in stretto e continuo contatto  
con investitori e analisti. E naturalmente  
abbiamo bisogno di pubbliche relazioni  
ben fatte e trasparenti.

Ma la sfida va ben al di là del manage-  
ment. Possiamo ottenere la fiducia di cui  
ho parlato solo se davvero ogni singolo

rispetta tutte le leggi, le norme e le linee guida interne. La compliance sul mercato dei capitali riguarda ogni dipendente KION.

**KGCC:** Quali misure avete adottato in KION nel settore della compliance sul mercato dei capitali?

**Jung-Senssfelder:** A seguito della nostra quotazione in borsa abbiamo anzitutto creato il KION Capital Markets Clearing Team (KCMC-Team), che è responsabile di tutte le questioni riguardanti il mercato dei capitali in KION.

**KGCC:** Che cosa significa concretamente?

**Jung-Senssfelder:** Il KCMC-Team valuta per esempio se un'informazione sia rilevante per il prezzo delle nostre azioni e se debba eventualmente essere pubblicata con un annuncio ad hoc. Pubblica

comunicazioni concernenti le transazioni personali dei manager e in generale vigila affinché le norme per insider siano rispettate e il KION Group non prenda parte a manipolazioni del mercato.

**KGCC:** Sembra essere un mix di pubbliche relazioni e vigilanza interna!

**Jung-Senssfelder:** Si potrebbe dire così... Ma un'altra componente è altrettanto importante: informare i dipendenti. Tutti i dipendenti devono sapere come trattare informazioni confidenziali e come gestire titoli KION. E come raggiungono queste conoscenze? Grazie a offerte appropriate. Ecco perché il KCMC-Team si occupa di organizzare corsi di formazione e di procurare informazioni costanti e aggiornate sul tema della compliance sul mercato dei capitali.

**KGCC:** I dipendenti come dovrebbero gestire informazioni privilegiate? E come riconoscerle?

**Jung-Senssfelder:** I nostri dipendenti hanno sempre a che fare con informazioni interne sul KION Group, ma non ogni informazione interna è anche un'informazione privilegiata. Una informazione privilegiata è un'informazione non nota al pubblico che può influenzare il prezzo delle nostre azioni e quindi avere importanza per i partecipanti al mercato dei capitali, quando acquistano o rivendono titoli KION. Abbiamo chiare regole interne su come gestire queste informazioni. In caso di dubbi va sempre informato il KCMC-Team.

**Per qualunque domanda è possibile contattare il KION Capital Markets Clearing Team all'indirizzo [kcmc-team@kiongroup.com](mailto:kcmc-team@kiongroup.com).**

Questo vale anche per tutte le Operating Unit e tutte le società controllate. Le norme che disciplinano la compliance sul mercato dei capitali riguardano non solo le informazioni finanziarie, ma anche questioni di comunicazione aziendale. Per ulteriori informazioni consultate la direttiva sulle comunicazioni.

## OBBLIGHI GENERALI DI COMUNICAZIONE

Con l'emissione di titoli, un'azienda deve sottostare a determinati obblighi di informazione e di comunicazione. Questi riguardano in primo luogo gli stessi titoli emessi, come ad esempio i diritti di voto esistenti o il pagamento dei dividendi, e in secondo luogo, la situazione finanziaria dell'azienda. Agli investitori, infatti, deve in questo modo essere garantita in ogni momento una valutazione fondata della situazione dell'azienda. Il KION Group riferisce in base agli International Financial Reporting Standards (IFRS). Il KION GROUP AG si riferisce, inoltre, in quanto azienda tedesca, alle disposizioni del Codice di Commercio (HGB). Per le società controllate internazionali si applica il diritto locale.

## INSIDER TRADING

**Le informazioni privilegiate** sono informazioni precise su di un'azienda che non sono pubblicamente note e che, se rese pubbliche, sono suscettibili di influenzare significativamente il prezzo di borsa o di mercato dei titoli emessi dall'azienda o di strumenti finanziari derivati ad essi collegati. Questo è ad esempio il caso in cui un investitore accorto tenesse conto di tale informazione per la sua decisione di investimento.

Per le informazioni privilegiate valgono quattro principi:

- Le informazioni privilegiate devono essere trattate come strettamente confidenziali e non possono essere divulgate o rese accessibili senza autorizzazione. Anche all'interno dell'azienda le informazioni privilegiate possono essere condivise solo con coloro che ne hanno bisogno per il loro lavoro (principio del « need to know »).
- Chi detiene informazioni privilegiate in merito ad un'azienda viene considerato insider e non può usare tale informazione per comprare o vendere titoli dell'azienda stessa.
- È inoltre vietato trasmettere suggerimenti ad altri o lasciare che altri agiscano per conto proprio sulla base delle informazioni privilegiate.
- Le informazioni privilegiate devono per principio essere pubblicate dall'azienda come comunicazioni ad hoc (ovvero comunicazioni immediate) il più presto possibile. Solo a particolari condizioni l'emittente potrà rimandare la pubblicazione.

Queste regole valgono per gli strumenti finanziari emessi dalla KION GROUP AG e correlati (in particolare per le azioni KION), ma naturalmente anche per le azioni di altre aziende quotate in borsa.

La KION GROUP AG è obbligata a tenere un registro delle persone che vi operano e che detengono l'accesso ad informazioni privilegiate. Questa cerchia di persone viene a sua volta informata ed istruita. La formazione in tema di insider trading per tutti i dipendenti si svolge nell'ambito dei training regolari sulla compliance.



## COMUNICAZIONI AD HOC

Una comunicazione ad hoc è l'immediata pubblicazione di informazioni privilegiate. La KION GROUP AG è tenuta in base alla legge a pubblicare tempestivamente le notizie aziendali suscettibili di influenzare sensibilmente il prezzo delle azioni. Questo accade quindi sotto forma di comunicazione ad hoc (derivato dal latino: «ad hoc», per questa situazione). Quando a un dipendente viene comunicata un'informazione che è o potrebbe essere un'informazione privilegiata, egli è tenuto a informarne tempestivamente il Capital Market Clearing Team (KCMC-Team) della KION GROUP AG. Questo team deciderà poi come procedere.

## MANAGERS' TRANSACTIONS

Le regole per le cosiddette «managers' transactions» valgono per per i singoli individui interessati in quanto soggetti privati e non per l'azienda nella sua totalità.

Ai sensi del regolamento sono manager i membri dell'Executive Board e del Supervisory Board così come tutti i manager che, in virtù dei loro compiti in azienda, hanno accesso regolare ad informazioni privilegiate e che sono autorizzati a prendere decisioni aziendali rilevanti.

Chi appartiene a tale cerchia di persone e gestisce titoli, deve riferire ogni transazione con azioni KION e ogni transazione con strumenti finanziari che si riferiscono ad azioni KION alla KION GROUP AG e alla BaFin (Autorità federale di vigilanza finanziaria), se l'importo per l'anno civile è pari o superiore ai 5.000 EUR. L'obbligo di comunicazione si estende anche a tutte le persone fisiche e giuridiche che siano in stretta relazione con i manager.

## 6.6. TAX COMPLIANCE

Il KION Group si attiene alle leggi e alle norme fiscali esistenti in tutti i Paesi in cui fa affari.

Si ricorre a commercialisti esterni nei casi in cui si rendano necessari consulenza e sostegno specialistici. Ci affidiamo a commercialisti esterni anche quando la rispettiva Operating Unit del KION Group non disponga di risorse sufficienti per soddisfare sempre e completamente tutti i requisiti della compliance in materia fiscale.

Il management della rispettiva Operating Unit, d'altronde, resta responsabile di tutte le questioni fiscali che riguardino la sua Unit. Decisione fiscali di rilevanza strategica o altre questioni fiscali critiche devono essere presentate al dipartimento fiscale del KION Group per una consulenza.

Quando diverse Operating Unit del KION Group sono in rapporti di affari tra loro, applicano il cosiddetto principio di piena concorrenza: vale a dire che agiscono come se appartenessero ad aziende diverse. Si attengono inoltre alle norme valide nell'ordinamento giuridico locale in materia di prezzi di trasferimento. Non ci lasciamo coinvolgere in strutture artificiose e inusuali che:

- sono intese a evitare il pagamento di imposte,
- non hanno alcuna sostanza economica e
- non corrispondono allo spirito del diritto fiscale locale o internazionale.

In tutto il KION Group, le tasse vengono pagate nel Paese in cui la nostra azienda ha generato il suo fatturato.

# 7.

## KION AFFARI INTERNI

### 7.1. HUMAN RESOURCES

#### CONDIZIONI EQUE

Corrispondiamo ai nostri dipendenti una retribuzione appropriata e offriamo loro eque possibilità di sviluppo all'interno dell'azienda. In cambio ci aspettiamo un'alta predisposizione alla produttività.

Come società a vocazione internazionale, accogliamo con favore la partecipazione di uomini e donne di ogni nazionalità, razza, cultura e religione. Per quanto riguarda assunzioni, retribuzione e promozioni, ci basiamo esclusivamente sul merito.

Per noi il dialogo con i nostri dipendenti è importante. Vogliamo discutere con loro ad intervalli regolari sul raggiungimento dei loro obiettivi professionali, delle loro possibilità di sviluppo interno in azienda e delle possibilità di ottenere una promozione.

Ci sforziamo di dare a tutti i dipendenti quanta più responsabilità individuale e libertà possibili. I superiori devono incoraggiare lo sviluppo professionale dei loro dipendenti e coinvolgerli nelle decisioni. Tutti i dipendenti possono aspettarsi dai loro superiori un trattamento e un riconoscimento equi.

#### RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

Ci impegniamo ad instaurare un rapporto collaborativo con i sindacati e le rappresentanze dei lavoratori. Una collaborazione costruttiva rafforza la nostra competitività.

### 7.2. TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

#### RESPONSABILITÀ COMUNE

Ci assumiamo piena responsabilità per la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti. Questo vale per ogni settore e attività dell'azienda. La sicurezza sul lavoro richiede più del semplice rispetto delle direttive in materia. Tutti devono essere consapevoli e a conoscenza dei pericoli derivanti dalla loro attività. Chi pensa in modo proattivo e presta attenzione ai pericoli per se stesso e per i propri colleghi, contribuisce significativamente ad un ambiente di lavoro sicuro. Per questo invitiamo regolarmente i nostri collaboratori a corsi di formazione. Sopravvalutare le proprie capacità e sottovalutare un rischio può portare a incidenti gravi.

#### COMPLIANCE IN FATTO DI DISPOSIZIONI DI SICUREZZA

La tutela della salute e la sicurezza sul lavoro sono regolate da numerose leggi, regolamenti e disposizioni interne che devono essere assolutamente rispettati. Informiamo regolarmente ed in modo esauriente ogni dipendente sulle regole esistenti e sulle loro modifiche.

Tutti i dipendenti devono, ad esempio, indossare l'equipaggiamento di protezione loro prescritto. Ciò è particolarmente importante per le scarpe di sicurezza, gli occhiali di protezione, guanti, caschi, ecc. Gli abiti da lavoro forniti devono essere utilizzati.



# COMPETERE PER MIGLIORARE LA SALUTE E LA SICUREZZA

**KION SAFETY CHAMPIONSHIP**



**IMPARARE DAI PROCESSI ESEMPLARI GIÀ ESISTENTI**, detti anche best practices, è un aspetto importante di tutti i nostri sforzi in tema di HSE. HSE è l'acronimo di Health, Safety and Environment, ovvero «tutela della salute, della sicurezza sul lavoro e dell'ambiente». Questo è un altro settore in cui il Kion Group è sempre alla ricerca di nuove opportunità per aumentare la consapevolezza e migliorare i comportamenti. Un esempio è il programma per la sicurezza sul lavoro: la KION Safety Championship. Si tratta di un'iniziativa che vede le squadre di vari Paesi competere tra loro per sviluppare la cultura della sicurezza nelle loro sedi. La KION Safety Championship, avviata nel 2014, si è trasformata in uno strumento di successo capace

di cambiare le cose nel settore HSE. Il programma ha superato tutte le aspettative iniziali e sostiene costantemente nell'intento di migliorare e perfezionare tutta la nostra cultura della sicurezza, migliorando importanti indici al riguardo.

La KION Safety Championship ci permette di capire quanti provvedimenti siano stati presi per migliorare le cose nei settori della sicurezza sul lavoro e della tutela ambientale. Grazie al programma, inoltre, è possibile dare ogni mese un'occhiata alle sedi per rendere visibili, oltre ai miglioramenti, anche nuove norme o nuovi metodi di formazione. Alla fine dell'anno, queste informazioni vengono scambiate tra le singole sedi partecipanti, per poter meglio imparare gli uni dagli altri.

**01 Paul Green, KION HSE Manager, in visita ad una sede.**

**02 I segnalettori sul pavimento sono un ottimo mezzo per separare le corsie destinate ai veicoli da quelle per i pedoni e aiutano così ad evitare incidenti.**

## 7.

### KION AFFARI INTERNI

#### INCIDENTI SUL LAVORO

In caso di incidente sul lavoro dovete immediatamente garantire la sicurezza sul luogo dell'incidente, chiedere aiuto e fornire i primi soccorsi, qualora necessario. Tutti gli incidenti sul lavoro devono essere notificati al superiore competente, perché da un lato vogliamo migliorare costantemente i processi al fine di evitare futuri incidenti e, in secondo luogo, dobbiamo rispettare i nostri obblighi di comunicazione.

#### DIPENDENTI PARTICOLARMENTE VULNERABILI

Rispettiamo le disposizioni in materia di tutela dei minori, della maternità e dei dipendenti disabili. Prendiamo sul serio la nostra responsabilità nei confronti dei dipendenti con particolari esigenze di tutela.

#### SOSTANZE STUPEFACENTI

Per quanto riguarda le sostanze stupefacenti, rispettiamo tutte le norme di legge. In particolare il consumo di droghe illegali non è compatibile con un'attività presso il KION Group.

Inoltre: nell'interesse della sicurezza è vietato il consumo di alcol e di altre sostanze stupefacenti per tutti i dipendenti che svolgono un'attività che mette in pericolo immediato l'incolumità fisica e la salute propria e altrui. Ciò vale anche per l'utilizzo di carrelli elevatori e macchinari.

Il consumo di alcol e altre sostanze stupefacenti durante gli orari di lavoro, ma anche prima dell'inizio dell'orario di lavoro, compromette il processo decisionale, la velocità di reazione e la performance del proprio lavoro. Di conseguenza possono verificarsi incidenti sul lavoro e decisioni sbagliate. È dunque nell'interesse dell'azienda e di tutti i suoi dipendenti evitare che ciò accada.

#### OFFERTE DI SOSTEGNO

L'alcol e molte altre sostanze stupefacenti hanno un alto potenziale di dipendenza. Procuriamo ai dipendenti interessati il sostegno adeguato.

#### TUTELA DEI NON FUMATORI

I non fumatori hanno il diritto di essere protetti dal fumo di tabacco. Si applicano le disposizioni di legge locali. I fumatori sono tenuti a recarsi nelle aree destinate ai fumatori e a rispettare i propri colleghi anche nelle aree dove fumare è consentito.

#### PROTEZIONE CONTRO MALATTIE INFETTIVE

Le malattie infettive rappresentano sempre un rischio per la salute dell'individuo. Se si ammala un alto numero di lavoratori, si crea un rischio anche per l'azienda. Per minimizzare il più possibile i pericoli di contagio, il KION Group ha adottato le opportune misure di precauzione.

## 7.3. TUTELA DELL'AMBIENTE

#### IMPEGNO PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE

Proteggere l'ambiente è parte di uno sviluppo aziendale sostenibile. Con il nostro impegno per la tutela dell'ambiente vogliamo mantenere la competitività del KION Group e allo stesso tempo adempiere ai nostri obblighi in materia di responsabilità sociale. Una tutela ambientale efficace richiede l'impegno di tutti i dipendenti.

#### MISURE PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE

Sviluppiamo e produciamo prodotti a risparmio energetico, utilizziamo materiali riciclabili e applichiamo tecniche di produzione ecocompatibili nei nostri processi di produzione. Stiamo portando avanti lo sviluppo e la diffusione di tecnologie ecocompatibili. Da tutte le aree dell'azienda e da tutti i dipendenti ci aspettiamo l'impegno a usare le risorse naturali in modo sostenibile nel loro ambiente di lavoro.

## PERMESSI E AUTORIZZAZIONI

Ci assicuriamo che nella nostra azienda siano rispettate tutte le disposizioni sulla tutela dell'ambiente che si applicano alla costruzione e al funzionamento delle nostre unità produttive e di servizio. Ci procuriamo in tempo debito le autorizzazioni e i permessi necessari e rispettiamo gli obblighi e le condizioni alle quali sono stati concessi.

## RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Diamo molta importanza a un rapporto cooperativo con le autorità di vigilanza. In linea di principio è nominato per i vari settori un interlocutore competente per il contatto con le rispettive autorità di vigilanza.

## RIDUZIONE DELL'INQUINAMENTO AMBIENTALE

Rispettiamo le norme di legge sui limiti ambientali, e ci impegniamo a ridurre in maniera appropriata i danni all'ambiente, in particolare quelli causati da rumori, odori, contaminazione del suolo e acque di scarico. Pur tuttavia, non è escluso che i nostri impianti di produzione e di servizio siano potenzialmente dannosi per il nostro vicinato e per l'ambiente.

## RIFIUTI

Ci adoperiamo per principio ad evitare la produzione di rifiuti. Per quanto riguarda i rifiuti prodotti, questi devono essere smaltiti nel modo più ecologico possibile. Fate assolutamente attenzione a rispettare tutte le norme per lo smaltimento di rifiuti. Questo vale in particolar modo per rifiuti pericolosi come vernici, acidi, oli, ecc. Solo se rispettiamo tutte le disposizioni vigenti sullo stoccaggio, il trasporto e lo smaltimento di rifiuti possiamo evitare efficacemente pericoli per l'ambiente e sanzioni legali.

## RAPPORTO SULL'AMBIENTE

Nell'ambito della gestione del rischio, l'azienda è responsabile del rilevamento centrale dei rischi ambientali. Le singole aree dell'azienda redigono quindi dei rapporti annuali sull'ambiente, nei quali illustrano le questioni di rilevanza ambientale.

## 7.4. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI SEGRETI COMMERCIALI

Disponiamo di uno speciale know how tecnico e di un'esperienza pluriennale. Ciò include anche quello che ogni dipendente sa fare e conosce del suo lavoro. Se altre aziende potessero disporre liberamente delle nostre capacità e conoscenze, perderemmo il nostro vantaggio competitivo. Dobbiamo evitare che ciò accada. Per questo motivo ogni dipendente ha il compito e il dovere di tutelare queste sue particolari conoscenze e di trattarle con riservatezza.

### RISERVATEZZA

Le informazioni commerciali riservate sono quelle che vengono comunicate per scopi interni di KION e che non sono destinate al pubblico. Oltre alle informazioni sui processi di lavoro, le strategie o i progetti, vi sono incluse anche le informazioni su colleghi, clienti e partner commerciali. Non vi è permesso trasmettere queste informazioni a nessuno che sia esterno all'azienda. Anche all'interno dell'azienda siete autorizzati a trasmettere informazioni commerciali solo a colleghi che necessitano di tali informazioni per lo svolgimento del loro lavoro. Questo è quel che chiamiamo «principio del need to know» (ovvero «principio del solo chi deve saperlo»). E viceversa non dovete cercare di procurarvi delle informazioni di cui non avete bisogno per il vostro lavoro.



## «OGGI IL FATTORE DELLA SICUREZZA UMANA RIVESTE UN RUOLO FONDAMENTALE»

### INTERVISTA CON STEFAN RIECK

**STEFAN RIECK** è Chief Information Security Officer del KION Group dal 2015. In questa sua funzione sviluppa strategie e standard con lo scopo di ottimizzare costantemente il livello di sicurezza del sistema informatico e offre consulenza ai singoli dipartimenti e al management sul tema della sicurezza informatica.

**KGCC:** Signor Rieck, da tempo ormai la sicurezza informatica non può essere più considerata un tema nuovo per le imprese. Virus, troiani, hacking, phishing, spam sono minacce ben note. Secondo Lei quali sono le sfide più grandi?

**Rieck:** Vorrei cominciare con un'osservazione di carattere generale. La sicurezza informatica può sempre essere suddivisa in un aspetto tecnico e in uno umano.

**KGCC:** Umano?

**Rieck:** Esatto. In prima istanza, i computer sono neutri. Ma dietro a tutti i problemi di sicurezza informatica ci sono persone che hanno uno scopo. Alcuni vogliono procurare un danno, altri mirano

a procurare a sé o ad altri un vantaggio, per esempio soldi o informazioni. E per questo usano tutte le possibilità tecniche per farlo, almeno da un lato.

**KGCC:** ... e dall'altro?

**Rieck:** Dall'altro usano anche tutte le possibilità umane. In concreto questo significa che abbiamo un buon controllo dell'aspetto tecnico della sicurezza informatica. È vero che ci sono temi sempre nuovi (per esempio nuove tecnologie come la «cloud»), ma in linea di principio un'azienda come KION è in grado di proteggersi adeguatamente. Ecco perché la criminalità informatica si concentra sulle persone che usano i sistemi e ci lavorano. In tal modo è molto più facile raggiungere l'obiettivo. Un semplice esempio: da qualche parte in una sala riunioni resta in giro una chiave USB senza padrone. L'ha sicuramente dimenticata qui un collega, pensate voi, e la portate via. La inserite nel vostro computer, magari per scoprire a chi appartiene, ed è fatta: vi siete infettati con un malware. È possibile che qualcuno abbia lasciato in giro la chiave

USB appositamente, immaginando che non sareste andati con la chiave al dipartimento IT, come invece imporrebbe la regola. È un trucco comune, che abbiamo avuto modo di osservare negli ultimi tempi.

**KGCC:** Quindi l'anello debole della catena sono le persone?

**Rieck:** Beh, insomma, siamo onesti: rispettare minuziosamente le regole alla maggior parte delle persone non piace particolarmente. È scomodo. È vero che sappiamo che l'informatica include anche rischi, ma in realtà non ci sono chiare le vere minacce che sono in agguato quando usiamo un computer. Parlando per metafore, i criminali o addirittura i terroristi si aggirano in permanenza davanti alla nostra porta di casa aspettando l'occasione giusta. Inoltre tentano di accedere attivamente a informazioni rilevanti tramite il cosiddetto Social Engineering. E questo non ha luogo sul piano tecnico, bensì su quello sociale, quindi umano.

**KGCC:** E quali sono attualmente le trappole più pericolose?

**Rieck:** In cima alla lista si trova la cosiddetta «truffa del CEO». Qualcuno manda una email spacciandosi per un superiore di alto livello e ordina a un dipendente di trasferire un importo molto ingente su un conto di una banca estera. Gli intima inoltre di non informare il suo diretto superiore, in quanto il presunto affare è troppo sensibile per coinvolgerli anche altre persone. Altre possibili varianti di questo trucco sarebbero volte, per esempio, a procurarsi informazioni confidenziali come disegni progettuali o risultati finanziari non ancora pubblicati.

**KGCC:** Sembra impossibile che possa funzionare!

**Rieck:** Funziona anche troppo spesso. Quello che preoccupa è che i criminali si procurano in anticipo informazioni molto dettagliate. Il nome del CEO o di altri Executive è ancora facile da rintracciare. Ma in queste mail vengono utilizzati molti dettagli che rendono la storia credibile per il destinatario della frode. Siamo a tutt'altro livello rispetto a una mail di

phishing mal formulata, che comunque riesce lo stesso a trarre in inganno parecchie persone!

**KGCC:** E da dove vengono i dettagli nelle presunte mail del CEO?

**Rieck:** Dalle più svariate fonti, là dove emergono! Quindi non solo tramite una mirata azione di hacking, bensì soprattutto da forum e chat online o anche direttamente dalla vita reale, per esempio da una chiacchierata in palestra. In pubblico – non solo in internet – dovremmo essere piuttosto cauti quando si tratta di informazioni personali.

**KGCC:** Ha un altro esempio?

**Rieck:** Attualmente è di moda la cosiddetta ransomware; ransom in inglese significa riscatto. Sono programmi malware che infettano il vostro computer e lo bloccano. Dopodiché viene richiesto un riscatto per sbloccarlo. In tal modo negli ultimi tempi sono state attaccate molte imprese ma anche enti pubblici, come per esempio ospedali. I programmi

vengono inviati per mail. Chi clicca sul link infetto o apre il documento infetto, è finito.

**KGCC:** Quindi ciascuno deve stare sempre all'erta ed essere anche un po' diffidente?

**Rieck:** Sì. La barriera decisiva normalmente siamo noi, la nostra vigilanza e la nostra autodisciplina. Quindi non incollate la password composta di nomignolo e data di nascita sotto la tastiera! E neanche chattate con la simpatica collega del forum esterno riguardo all'ultimo progetto su larga scala – perché in realtà potrebbe essere un hacker che cerca solo di sapere come ottenere accesso alla nostra azienda. Tornando alla truffa del CEO: per transazioni finanziarie è d'obbligo applicare il principio del doppio controllo. Per rendere la vita difficile ai truffatori basta attenersi a questo semplice principio e in generale ai principi della compliance e ai comportamenti prescritti.

## TUTELA DELLE INFORMAZIONI – OBBLIGO DI CAUTELA

Le informazioni riservate possono trovarsi in documenti, sul vostro cellulare o notebook, su una penna USB, nelle email o anche semplicemente nella vostra testa. Siete dunque pregati di non lasciare incustoditi documenti aziendali e supporti elettronici, ma di custodirli in modo sicuro e di segnalarne subito l'eventuale perdita. Se vi trovate a parlare di affari legati all'azienda in pubblico, qualcun altro potrebbe sentirvi. Riferire informazioni al telefono può nascondere il pericolo di dare informazioni a persone non autorizzate, poiché non potete verificare l'identità dell'interlocutore. Durante i viaggi di lavoro, evitare di dare per telefono fisso o cellulare informazioni sensibili, come ad esempio attività aziendali pianificate, indici finanziari aziendali e strategie, ed evitate l'utilizzo di hotspot e Wi-Fi in luoghi pubblici e negli alberghi. Qui si prega di prestare particolare attenzione, perché non sempre la sicurezza delle reti è garantita. Non importa come l'informazione cada nelle mani sbagliate: il danno alla nostra azienda può sempre essere grande.

## TUTELA DELLE INFORMAZIONI – PRECAUZIONI TECNICHE E ORGANIZZATIVE

Noi come azienda ci impegniamo tramite misure tecniche ed organizzative a tutelare i nostri dati e le nostre informazioni. Tale tutela è efficace solo se fate uso delle soluzioni tecniche messe a vostra disposizione e se rispettate le linee guida aziendali di volta in volta applicabili. In questo modo proteggiamo i nostri dati dalla perdita e dall'accesso da parte di persone non autorizzate.

## INTERESSI AZIENDALI

Le nostre informazioni aziendali sono il nostro capitale e la nostra forza. La loro attenta gestione garantisce il nostro successo aziendale e i posti di lavoro. Usate queste conoscenze esclusivamente per il vostro lavoro e agite nell'interesse dell'azienda.

## 7.5. SICUREZZA DEI SISTEMI INFORMATICI

### IMPORTANZA DEI SISTEMI INFORMATICI E IL LORO CORRETTO UTILIZZO

Nei nostri processi commerciali e di produzione dipendiamo dal funzionamento ininterrotto e senza disturbi dei nostri sistemi informatici. Per questo motivo ogni dipendente è tenuto ad applicare la massima cautela nell'uso dei sistemi informatici e a rispettare le linee guida interne.

### TUTELA CONTRO L'ACCESSO ESTERNO

Utilizziamo password e autorizzazioni di accesso per impedire che persone non autorizzate accedano ai nostri sistemi informatici e che vadano persi o distrutti dei dati. Per questo motivo siete tenuti a trattare le vostre password in modo riservato e a conservarle in modo sicuro proprio come i PIN delle vostre carte di credito o di bancomat.

## 7.

### KION AFFARI INTERNI

#### TUTELA CONTRO L'ACCESSO NON AUTORIZZATO DALL'INTERNO

Nei nostri sistemi informatici gestiamo molte informazioni riservate riguardanti ad esempio il nostro know how tecnico, segreti commerciali o anche i dati personali dei nostri dipendenti. Questi dati devono essere da noi tutelati anche all'interno dell'azienda. Per questo motivo potete accedere solo alle informazioni e ai sistemi per i quali avete ottenuto un'autorizzazione esplicita.

#### UTILIZZO DI NUOVI SOFTWARE

L'utilizzo di nuovi software in un ambiente informatico esistente comporta dei rischi per ogni sistema. La compatibilità con i sistemi precedenti deve essere garantita e assicurata anche in futuro (ad esempio dopo eventuali aggiornamenti). Prima di acquisire e installare nuovi software, siete dunque tenuti a richiedere l'approvazione dell'autorità competente in azienda. Gli stessi principi valgono anche per l'utilizzo di nuovi hardware. I dettagli sono disponibili nella KION Group IT Security Policy.

#### UTILIZZO DI ACCESSI ESTERNI

Se qualcuno accede al nostro sistema informatico dall'esterno senza utilizzare i procedimenti e le interfacce predisposti, possono esserci problemi. In questo modo possono infatti essere compromesse le misure per la tutela dei nostri sistemi informatici (ad esempio firewall o software antivirus). Siete pregati di verificare quali accessi (LAN, Wi-Fi, Blackberry, ecc.) sono previsti per voi oppure di farvi dare un accesso appropriato.

#### UTILIZZO PRIVATO

In linea di principio email e internet possono essere utilizzati solo per motivi di lavoro. L'utilizzo privato costituisce un'eccezione. Informazioni dettagliate in merito si trovano nelle linee guida sui sistemi informatici e nei regolamenti specifici per Paesi e sedi nonché negli accordi aziendali. Per favore rispettate i divieti esistenti a livello locale o regionale.

## 7.6. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Per noi la tutela dei dati personali è un tema importante. Siamo un'impresa degna di fiducia: per questo con le nostre misure a tutela dei dati personali proteggiamo la privacy dei nostri clienti, dei dipendenti e di altre persone interessate. Affinché ognuno di loro sia in grado di decidere personalmente sull'uso dei suoi dati, trattiamo le informazioni personali in modo trasparente e responsabile. Il collegamento in rete a livello mondiale, la crescente digitalizzazione delle informazioni e i conseguenti rischi per i dati elettronici hanno reso l'efficace tutela dei dati personali un compito impegnativo. Essendo un'impresa che agisce in tutto il mondo, il KION Group affronta attivamente questa sfida.

Le disposizioni concernenti la tutela dei dati personali differiscono, a volte considerevolmente, da Paese a Paese. Per tale motivo, per le nostre società applichiamo uno standard unitario al fine di garantire i diritti alla privacy dei nostri dipendenti, clienti e partner commerciali. Questo standard si basa sugli elevati requisiti previsti dal diritto europeo che regola la tutela dei dati personali. Inoltre rispettiamo le disposizioni di accordi internazionali sulla tutela dei dati personali, nella misura in cui si applicano a noi.

#### INTERESSE ESTERNO ALLA PROTEZIONE DEI DATI

La nostra azienda dispone di dati su dipendenti, partner commerciali e clienti che sono soggetti alle disposizioni relative alla tutela dei dati personali. La fiducia che queste persone ripongono in noi dipende dalla cura con cui noi trattiamo i loro dati. In particolare i clienti e anche le istituzioni pubbliche si interessano sempre più alle nostre disposizioni per la tutela e la sicurezza dei dati nonché al modo in cui le applichiamo.

Le disposizioni relative alla tutela dei dati sono molto complesse e vengono spesso sottoposte a cambiamenti dinamici per via del progresso della tecnica. Vi aiutiamo ad attenervi alle prescrizioni che riguardano il trattamento dei dati personali.



Se avete domande o vi serve sostegno, rivolgetevi al vostro incaricato per la tutela dei dati personali o ai coordinatori per la tutela dei dati personali.

## PRINCIPI DI BASE

Alcuni principi di base della tutela dei dati personali sono:

### **NO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI SENZA BASE LEGALE**

I dati personali possono essere raccolti, trattati e conservati se questo è permesso da una legge. È questo il caso, per esempio, se è stato dato un consenso volontario revocabile in ogni momento o se il trattamento dei dati è necessario per adempiere a un contratto con la persona interessata o per ottemperare a una legge.

### **LIMITAZIONE DELLE FINALITÀ**

I dati personali possono essere utilizzati solo per la finalità per cui sono stati inizialmente raccolti. Un cambiamento di finalità richiede una nuova base legale o il consenso dell'interessato. Inoltre in alcuni Paesi, come per esempio in Germania, i rappresentanti dei lavoratori devono essere consultati in anticipo riguardo al trattamento dei dati dei dipendenti.

### **MINIMIZZAZIONE E RIDUZIONE DEI DATI**

Si possono raccogliere e conservare solo esattamente quei dati che sono necessari per la finalità prevista. Dati che non siano più necessari per quella finalità vanno prontamente cancellati. Questo problema si pone spesso riguardo a email o a documenti contenuti in cartelle informatiche. Non è permesso conservare dati personali «di riserva» al fine di non doverli raccogliere nuovamente per un uso successivo.

### **TRASPARENZA E DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

Ognuno deve sapere chi abbia accesso a quali dei suoi dati e a quale scopo e in base a quale legge essi vengano usati. Gli interessati devono pertanto essere informati sulla conservazione e sul trattamento dei loro dati e sui loro diritti in relazione ad essi in anticipo, quindi ogni volta che i loro dati vengono conservati per uno scopo per la prima volta.

## 7.7. UTILIZZO DI BENI AZIENDALI

Macchinari, veicoli, dispositivi, computer, scorte di merci o materiali per ufficio servono ai nostri obiettivi aziendali. Questo vale per tutti i beni patrimoniali e i mezzi dell'azienda. Pertanto, essi possono essere utilizzati solo al fine di raggiungere i nostri obiettivi aziendali.

Ci impegniamo a utilizzare i mezzi finanziari ma anche ogni altro bene aziendale con parsimonia e responsabilità. È inevitabile che la proprietà aziendale si usuri, se usata come previsto. L'usura legata all'utilizzo è normale, ma può anche essere contenuta grazie ad una gestione attenta e ad una corretta manutenzione. Se qualcuno nota un difetto, che ne sia responsabile lui stesso o altri, è tenuto a provvedere alla riparazione o alla sostituzione, oppure a informarne il collega competente.

L'utilizzo di beni aziendali per scopi privati è consentito solo previa autorizzazione. Il procedimento per l'autorizzazione è rispettivamente regolato in loco. Se un bene aziendale subisce danni durante l'utilizzo per scopi privati, chi l'ha usato può essere obbligato al risarcimento dei danni. A seconda del danno, l'importo dell'indennizzo può essere ingente.



## METODI FORMATIVI DELL'ETÀ DELLA PIETRA?

**DUE UOMINI DELLA PREISTORIA SI INCONTRANO** nella sauna per parlare della nuova generazione di animali da soma ... una scena comica? Forse. Però con un significato serio ed uno scopo ambizioso. Nel corso dei prossimi anni, scene come queste aiuteranno i dipendenti del KION Group di tutto il mondo a conoscere, capire e far propri i medesimi contenuti di compliance.

Il tema è noto come KION Group Code of Compliance. E lo strumento di formazione si chiama e-learning.

Aderire a un codice di condotta comune è per noi particolarmente importante, in quanto società quotata in borsa. Il nostro obiettivo è fare in modo che i dipendenti del KION Group conoscano le principali norme di comportamento. Per questo non è sufficiente distribuire opuscoli: formiamo il nostro personale e lo coinvolgiamo attivamente. Per i dipendenti che non hanno accesso a un PC, il Compliance

Team organizzerà corsi di formazione in aula.

«Tutta la verità direttamente sui vostri schermi!» promette il conduttore Harry Gant. Questa figura dei fumetti guida i partecipanti lungo il training interattivo, interroga gli esperti e presenta filmati e brani. Con esempi dell'età della pietra e di oggi vengono illustrati argomenti attuali di compliance. Il messaggio principale è: la compliance è un tema senza tempo.

## **KION GROUP CODE OF COMPLIANCE**

Edito da

KION GROUP AG  
Corporate Compliance  
Thea-Rasche-Straße 8  
D-60549 Frankfurt am Main  
Germania  
Telefon +49 69 20110-7489  
[www.kiongroup.com](http://www.kiongroup.com)

