

1. INTRODUZIONE

GLS adotta una politica di tolleranza zero verso qualsiasi atto o comportamento illecito, violento, molesto, discriminatorio o abusivo nei confronti di chiunque operi nei propri ambienti di lavoro.

Ogni violazione della presente Policy sarà oggetto di valutazione e potrà comportare l'**attivazione delle azioni disciplinari appropriate**, ivi incluse le misure previste dal CCNL di riferimento, dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 – fino al licenziamento nei casi più gravi.

GLS si impegna a garantire un ambiente professionale sicuro, rispettoso e inclusivo, intervenendo senza indugio contro qualsiasi condotta che ne comprometta l'integrità.

2. SCOPO

Questa Policy definisce principi, responsabilità e strumenti per prevenire, contrastare e gestire ogni forma di violenza, molestia, discriminazione e comportamento abusivo nei contesti di lavoro GLS, tutelando la dignità, la sicurezza e il benessere di tutte le persone.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Persone

Dipendenti GLS (qualsiasi tipologia contrattuale), collaboratori parasubordinati, lavoratori somministrati/interinali, tirocinanti/stagisti/ apprendisti, candidati e visitatori presenti nei siti GLS.

Ambiente di lavoro (in senso ampio)

La presente Policy si applica in tutti i contesti connessi al lavoro: siti GLS (magazzini/hub, uffici e aree comuni), trasferte, formazione/eventi, lavoro da remoto e comunicazioni di lavoro (e-mail, chat, strumenti aziendali), nonché canali/social media quando vi sia collegamento all'attività lavorativa o impatto su colleghi/azienda.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

- Rispetto e dignità per tutte le persone, a prescindere da genere, età, etnia, nazionalità, religione/convinzioni personali, orientamento/identità di genere, disabilità, opinioni, ruolo, provenienza o appartenenza sindacale.
- Divieto assoluto di violenza o molestia (fisica, verbale, psicologica, sessuale, digitale, economica).
- Divieto di ritorsioni verso chi segnala o collabora in buona fede a indagini.
- Promozione di ascolto, inclusione, equità e responsabilità condivisa.

5. OBBLIGHI DELL'AZIENDA

- Canali sicuri di ascolto e segnalazione (anche whistleblowing).
- Valutazioni tempestive dei fatti e misure urgenti di protezione, se necessarie.
- Protezione di segnalante e testimoni da ritorsioni.
- Sanzioni disciplinari proporzionate alla gravità, fino al licenziamento (CCNL Commercio).
- Formazione periodica per dipendenti e manager; onboarding e refresh annuali.
- Monitoraggio (KPI, survey clima, audit), campagne interne e materiali informativi.
- Integrazione con Codice Etico, Modello 231 e procedure di sicurezza.
- Tutela dei dati personali e gestione confidenziale delle pratiche.

6. OBBLIGHI DELLE PERSONE

- Mantenere comportamenti rispettosi e conformi alla Policy.
- Segnalare tempestivamente situazioni di rischio o episodi.
- Collaborare alle indagini nel rispetto della riservatezza.
- I manager hanno un dovere rafforzato di prevenzione, presa in carico e attivazione dei canali.

7. CANALI DI SEGNALAZIONE

- HR Business Partner/ Chief People Officer: canale privilegiato per segnalazioni sensibili; riservatezza e gestione professionale.
- Manager / Supervisor diretto (qualora non fosse parte attiva della situazione): intervento rapido nel team/reparto.
- Canale Whistleblowing aziendale: riservato e anonimo (D.Lgs. 24/2023).
- Organismo di Vigilanza 231 (OdV): per rilievi ai fini del Modello 231.
- RLS – Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza: per temi di salute/sicurezza, inclusa sicurezza psicologica.
- Medico Competente: per impatti sulla salute psicofisica.

Distinzione tra ascolto e segnalazione formale

- La **richiesta di ascolto o confronto** (anche informale) **non costituisce automaticamente una segnalazione formale**. La persona viene informata sulle opzioni disponibili e sul livello di formalizzazione più adeguato, nel rispetto della sua volontà e degli obblighi di legge.
- La **segnalazione formale** attiva la procedura di valutazione preliminare e, se del caso, l'indagine interna.

8. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ED INDAGINI

8.1 Presa in carico

GLS si impegna a:

- **Presa in carico** della segnalazione.
- **Valutazione preliminare e decisione** sull'avvio dell'indagine.
- **Chiusura** dell'indagine con esito e decisioni.

GLS si impegna a prendere in carico la segnalazione e ad avviare la valutazione preliminare nel più breve tempo possibile, compatibilmente con la complessità del caso.

8.2 Fasi della gestione

- **Raccolta e triage:** dettagli, persone coinvolte, testimoni, evidenze disponibili.
- **Valutazione preliminare:** analisi del rischio, **eventuali misure urgenti di protezione** (es. non-contatto, turni separati).
- **Indagine interna imparziale:** condotta da HR con coinvolgimento di Legal/Compliance; **OdV** se pertinente; audizioni delle parti e raccolta evidenze.
- **Decisione e misure correttive/disciplinari:** proporzionate alla gravità dei fatti e conformi al **CCNL Commercio**.
- **Comunicazione degli esiti:** nei limiti della normativa privacy; informativa al segnalante e, ove necessario, al segnalato.
- **Follow-up e monitoraggio:** per prevenire recidive; verifica dell'efficacia delle misure adottate.

8.3 Garanzie procedurali (segnalante e segnalato)

- **Divieto di ritorsioni** verso chi segnala o collabora in buona fede.
- **Riservatezza e accesso limitato** alle informazioni su base "need-to-know".
- Presunzione di innocenza e tutela dei diritti della persona segnalata fino all'accertamento dei fatti.
- Imparzialità dell'indagine e parità di trattamento tra le parti.

9. MISURE DI PROTEZIONE E SUPPORTO

- Misure organizzative temporanee (distanziamento operativo, non contatto).
- Canali dedicati di ascolto e monitoraggio.

GLS può attivare, ove necessario, forme di supporto psicologico o di accompagnamento professionale, anche tramite strutture esterne convenzionate, nel rispetto della riservatezza.

10. MISURE DISCIPLINARI (CCNL COMMERCIO)

Le misure disciplinari sono applicate in modo proporzionato e graduato, nel rispetto del **CCNL Commercio** e delle procedure interne:

- Richiamo verbale.
- Rimprovero scritto.
- Multa.
- Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione.
- Licenziamento con preavviso.
- Licenziamento per giusta causa.

11. PREVENZIONE, FORMAZIONE E CULTURA

- Programma formativo ricorrente per tutti.
- Campagne interne di sensibilizzazione.
- Inserimento nel percorso di onboarding GLS e aggiornamenti annuali.

12. TUTELA DELLA PERSONA COINVOLTA

GLS garantisce:

- **Ascolto dedicato** e accompagnamento durante e dopo l'indagine.
- **Riassegnazioni temporanee** senza penalizzazioni economiche, ove necessario.
- **Tutela del segnalante** (no ritorsioni, riservatezza, informativa sugli esiti nei limiti di legge).
- **Tutela del segnalato** (riservatezza, accesso alle informazioni pertinenti, presunzione di innocenza fino ad accertamento dei fatti).
- Valutazione stress lavoro-correlato e raccordo con RSPP/Medico Competente.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- Finalità: ricezione/gestione segnalazioni, indagini, prevenzione e contrasto di condotte illecite.
- Basi giuridiche: obblighi di legge, legittimo interesse organizzativo e di sicurezza, esercizio/difesa di diritti.
- Conservazione: per il tempo strettamente necessario (secondo policy interne e legge).
- Diritti dell'interessato: accesso, rettifica, limitazione, opposizione (nei limiti delle indagini).
- Contatti Privacy/DPO: dataprotection@gl-italy.com.

14. RISPETTO DEI PRINCIPI DELLA POLICY DA PARTE DI TERZI

GLS richiede ai Terzi il rispetto dei principi della presente Policy. Per Terzi si intendono tutte le persone fisiche o giuridiche che, a qualsiasi titolo, intrattengono rapporti con GLS o operano per conto o nell'interesse della Società (es. franchisee, clienti, fornitori, appaltatori, partner, agenti, consulenti). GLS, pur non potendo controllare i comportamenti dei Terzi, richiede il rispetto dei principi qui previsti e non tollera comportamenti di violenza, molestia, discriminazione o abuso e attuerà le misure appropriate atte a reprimere ed impedire tali comportamenti, ivi compresa l'applicazione dei rimedi contrattuali, fino alla risoluzione del rapporto.

15. ENTRATA IN VIGORE E AGGIORNAMENTI

La presente policy entra in vigore alla data di pubblicazione ed è riesaminata con cadenza annuale, o anticipatamente in caso di modifiche normative o organizzative, tenendo conto dell'evoluzione del quadro normativo, del contesto sociale di riferimento e delle strategie aziendali.

Titolare del documento: Chief People Officer & Corporate Affairs – Sonia Malaspina



ALLEGATO 1

Definizioni

Violenza: Qualsiasi azione fisica o psicologica volta a intimidire, danneggiare o esercitare controllo su un'altra persona (es. minacce, aggressioni, distruzione di effetti personali, atti intimidatori).

Molestie: Condotte indesiderate che offendono la dignità della persona, anche con un solo episodio o in modo sistematico:

- Verbali: insulti, urla, battute/offese degradanti anche legate alle origini, all'età o al genere;
- Fisiche (violenze): contatti non voluti, spintonamenti, minacce;
- Sessuali: avances o allusioni sessuali, contatti, richieste o comportamenti a sfondo sessuale indesiderati, inclusi casi quid pro quo (favore in cambio di promozione/turno/mansione);
- Digitali (cybermolestie/cyberbullismo): messaggi, immagini o contenuti offensivi via e-mail, chat interne, social o app di lavoro.

Nota: l'intento di chi agisce non è rilevante; conta l'effetto sulla vittima e sull'ambiente di lavoro.

Comportamenti abusivi (mobbing/bossing): Azioni continuative o sistematiche: abuso di potere, minacce, isolamento professionale, sabotaggio del lavoro, denigrazione.

Discriminazioni: Trattamenti meno favorevoli diretti o indiretti basati su caratteristiche tutelate (genere, età, etnia, religione/convinzioni personali, disabilità, orientamento/identità di genere, ecc.).

ALLEGATO 2

Quadro normativo

Fonti normative principali

- Costituzione italiana che riconosce e protegge i diritti fondamentali dei cittadini, tra cui il principio di uguaglianza (Articolo 3), che sancisce il principio di uguaglianza
- Statuto dei Lavoratori (L. 300/1970, art. 7), che stabilisce i principi fondamentali dei diritti dei lavoratori e include disposizioni sulla non discriminazione in ambito lavorativo
- D.Lgs. 198/2006 e s.m.i. (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna), che recepisce anche le direttive europee in materia di parità di genere
- Legge n. 4/2021 di ratifica ed esecuzione della Convenzione dell'Organizzazione internazionale del lavoro n. 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro
- Decreto Legislativo 24/2023 (noto come "Decreto Whistleblowing") recepisce la Direttiva UE 2019/1937 per proteggere chi segnala illeciti scoperti in ambito lavorativo.
- D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. (Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro) che sottolinea l'importanza di garantire un ambiente di lavoro inclusivo, sicuro e privo di discriminazioni
- D.L. 31 ottobre 2025, n. 159 e Legge 29 dicembre 2025, n. 198;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) è la normativa europea sulla privacy entrata in vigore nel 2016 e applicata dal 25 maggio 2018. Mira a rafforzare la protezione dei dati personali dei residenti UE, disciplinandone il trattamento, la libera circolazione e garantendo ai cittadini un maggior controllo
- D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni intervenute (Protezione e trattamento dei dati personali)
- D.Lgs. 231/2001 (Modello Organizzativo e responsabilità amministrativa);
- CCNL Terziario – Distribuzione e Servizi (Commercio).
- UNI/PdR 125:2022, che definisce i parametri minimi da rispettare per l'ottenimento della certificazione della parità di genere.

Normativa Interna

- Codice Etico GLS
- Politica Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza GLS
- Procedure Whistleblowing
- Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. n. 231/01
- Costituiscono buone pratiche e strumenti di declinazione, presidio, tutela e monitoraggio dei diritti fondamentali le Certificazioni Qualità ISO 9001, i Sistemi di Gestione Ambientale ISO 14001 e i Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Luogo di Lavoro ISO 45001

ALLEGATO 3

Modulo segnalazione abusi

Il modulo di segnalazione è disponibile sulla piattaforma da GLS Infodesk > System Documents> Procedure direzionali > Moduli. Clicca sul [link](#) per scaricarlo