

# Standard di condotta aziendale





# La nostra missione e i nostri valori

## La nostra missione

Ispirare e nutrire lo spirito: una persona, un caffè, un quartiere alla volta.

## I nostri valori

Mettiamo al centro i nostri partner, il nostro caffè e i nostri clienti,

e viviamo questi valori ogni giorno:

Creiamo una cultura di accoglienza e appartenenza, dove ognuno è benvenuto.

Agiamo con coraggio, mettendo in discussione lo status quo e trovando nuovi modi per far crescere l'azienda e accrescere noi stessi.

Siamo presenti, creando legami di trasparenza, dignità e rispetto.

Diamo il meglio di noi stessi, prendendoci la responsabilità delle nostre azioni.

Ci guidano i risultati, con l'attenzione sempre rivolta alle persone.

Uno sguardo  
approfondito



Realizzare i nostri valori	4
Politica anti-ritorsione	5
Il luogo di lavoro	6
I rapporti interpersonali	7
La diversità	8
Norme su retribuzione e orari lavorativi	8
Pratiche aziendali	10
Conflitti di interesse	11
Regali e forme di intrattenimento	12
Attività internazionali	13
Rapporti con il governo	13
Pratiche di vendita e pubblicità	15
Concorrenza leale	15
Le nostre responsabilità	16
Titoli finanziari	17
Informazioni riservate	18
Proprietà intellettuale	19
Utilizzo e conservazione dei documenti aziendali	20
Protezione dei dati personali dei partner e dei clienti	20
Libri contabili e registri	21
Contabilità finanziaria, controlli interni e revisione dei conti	21
Attività politiche	21
Conformità con leggi e normative vigenti	22
Domande frequenti	24
Prendere la decisione giusta	26
Condivisione	28

Realizzare i nostri  
valori



Coffee Master



## Perché esistono gli Standard di condotta aziendale?

- In qualità di azienda attiva a livello globale, abbiamo il dovere di rispettare i più elevati standard per una condotta e un comportamento etici
- Gli Standard ci aiutano a prendere decisioni nel nostro lavoro quotidiano
- Gli Standard dimostrano che prendiamo sul serio le nostre responsabilità etiche e giuridiche

## A chi sono rivolti gli Standard?

- Gli Standard sono validi per tutti i partner, i funzionari e i membri dei consigli di amministrazione, così come per i collaboratori temporanei e i lavoratori autonomi
- Ci aspettiamo inoltre che i nostri collaboratori esterni seguano standard etici altrettanto elevati

---

## I partner devono:

- Conoscere e rispettare gli Standard e le politiche aziendali relative agli incarichi a loro assegnati
- Porre domande quando sono incerti sulla linea di condotta da intraprendere
- Segnalare eventuali comportamenti scorretti sulla base di una testimonianza diretta o di un sospetto

## I leader e i manager danno l'esempio

- Tengono alte le aspettative dei partner e danno per primi il buon esempio
- Promuovono una cultura del dialogo in modo che i partner si sentano a proprio agio nel fare domande e segnalare eventuali problemi
- Sono pronti a notare eventuali comportamenti scorretti sul luogo di lavoro
- Promuovono l'etica e il rispetto delle regole offrendo costantemente opportunità di formazione

---

## Politica anti-ritorsione

Starbucks non tollera ritorsioni o persecuzioni nei confronti dei partner che esprimono perplessità o domande in merito a una potenziale violazione degli Standard di condotta aziendale o delle politiche di Starbucks che hanno ragionevolmente ritenuto possibile.



# Il luogo di lavoro





## I rapporti interpersonali

In conformità con lo S Dichiarazione globale dei diritti umani, Starbucks promuove le pari opportunità nelle sue pratiche di assunzione, prendendo decisioni basate esclusivamente su criteri professionali e non facendo ricorso al lavoro forzato.

"Tutti i partner hanno il diritto di lavorare in un ambiente in cui non si verificano molestie, intimidazioni e discriminazioni."

In caso di assunzione di dipendenti di età inferiore ai diciotto anni, i manager devono rispettare tutte le limitazioni imposte da Starbucks o stabilite per legge, come l'età minima di ammissione al lavoro, l'orario lavorativo e gli incarichi assegnati, al fine di accertarsi che l'attività svolta non ostacoli l'educazione, la salute, la sicurezza e lo sviluppo psicofisico di questi partner.

Tutti i partner hanno il diritto di lavorare in un ambiente in cui non si verificano molestie, intimidazioni e discriminazioni. Molestie, intimidazioni e discriminazioni possono assumere molte forme, tra cui:

- Commenti, gesti o contatti fisici sgraditi
- Mostrare o far circolare, anche tramite posta elettronica e Internet, immagini o altri materiali offensivi, denigratori o sessualmente espliciti
- Scherzi e commenti offensivi o denigratori (espliciti o allusivi)
- Minacce e abusi verbali o fisici

D: Uno dei miei colleghi ha inviato via email uno scherzo inopportuno a me e ad altri. Lo trovo offensivo, ma non so se è il caso di dirglielo. Che cosa devo fare?

R: Ognuno di noi ha il dovere di garantire che tutti i partner abbiano la possibilità di lavorare serenamente. Un comportamento offensivo come questo non è accettabile. Se non te la senti di parlare direttamente con il tuo collega, contatta il manager, l'ufficio Partner Resources o l'ufficio Etica e conformità.

## La diversità

Starbucks promuove in maniera attiva un clima universalmente inclusivo, valorizzando le capacità, i punti di forza e le differenze uniche di ciascun individuo. La diversità è considerata un vantaggio strategico e competitivo per l'azienda.

Rispettiamo dunque la diversità di colleghi, clienti, fornitori e di tutti gli altri soggetti con i quali interagiamo. Puntiamo a essere una delle aziende più inclusive al mondo, impegnandoci per ottenere la piena uguaglianza, inclusione e accessibilità nei confronti di chiunque incontriamo.

## Norme su retribuzione e orari lavorativi

Starbucks si impegna a rispettare tutte le leggi e le normative in vigore in materia di retribuzione e orari lavorativi. Al fine di garantire che tutte le attività lavorative eseguite per Starbucks siano retribuite correttamente, i partner con retribuzione oraria devono segnalare e registrare correttamente le ore di lavoro in conformità con le procedure locali.

D: Ultimamente il punto vendita dove lavoro è molto affollato ed è difficile trovare il tempo per eseguire le pulizie di routine. Alla riunione di questa mattina, il manager ci ha comunicato che se non riusciamo a completare i nostri compiti in tempo, dovremo lavorare oltre l'orario previsto. Il nostro manager può chiederci di fare una cosa del genere?

R: No. Lavorare fuori orario è severamente proibito da Starbucks. Starbucks si impegna a garantire che tutti i partner siano retribuiti correttamente per tutto il lavoro svolto. Eventuali richieste di lavoro fuori orario devono essere segnalate all'ufficio Partner Resources o all'ufficio Etica e conformità.



# Pratiche aziendali



PST



GALT



EAT



ICT



## Conflitti di interesse

Ognuno è chiamato a evitare conflitti di interesse. Un conflitto di interessi si verifica quando un interesse o un'attività personale interferisce o sembra interferire con gli incarichi svolti all'interno di Starbucks o dovuti all'azienda. Un conflitto di interessi può influenzare inconsapevolmente anche le persone più rispettose dell'etica e la sola apparenza di un conflitto può mettere in dubbio la condotta o l'integrità di un partner.

Oltre alla comunicazione annuale, un potenziale conflitto di interessi deve essere comunicato al manager o al vice presidente responsabile dell'ufficio o della business unit, che a sua volta dovrà contattare il responsabile dell'ufficio Etica e conformità (CECO). Se si desidera, le comunicazioni possono essere inoltrate direttamente al CECO attraverso l'ufficio Etica e conformità. I membri del consiglio di amministrazione devono comunicare conflitti di interesse effettivi, potenziali o apparenti alla presidenza dell'Audit & Compliance Committee.

Alcuni esempi di situazioni in cui possono sorgere conflitti di interesse:

- Essere dirigente o dipendente di un'azienda, anche di consulenza, che collabora o desidera collaborare con Starbucks o che è in competizione con essa (ad esempio, lavorare in una azienda di caffè concorrente)
- Investire in maniera diretta una somma considerevole in un'azienda di questo tipo (in prima persona o tramite un parente stretto)
- Agire per conto di qualcuno che non sia Starbucks nelle transazioni con Starbucks (ad esempio, aiutare qualcuno a vendere a Starbucks prodotti e/o servizi)
- Essere coinvolti personalmente in transazioni di interesse di Starbucks

D: Vorrei assumere una mia parente per svolgere un determinato lavoro all'interno di Starbucks. Si tratta di un progetto legittimo che deve effettivamente essere svolto, e la mia parente ha la formazione adatta: è un problema se la assumo?

R: Anche se il progetto è legittimo, questa situazione ha l'apparenza di un conflitto. Le circostanze di questa situazione devono essere segnalate all'ufficio Etica e conformità, in modo che possa essere svolta un'indagine indipendente prima di concludere il contratto. Questo servirà a proteggere te, la tua parente e Starbucks qualora questo rapporto lavorativo dovesse essere oggetto di discussione.

## Regali e forme di intrattenimento

Regali o favori non dovrebbero essere accettati o offerti se contribuiscono a creare un senso di obbligazione e se compromettono il giudizio professionale, anche in maniera apparente. Per valutare l'appropriatezza di un regalo, devi chiederti qual è il suo valore e determinare se l'eventuale comunicazione pubblica del suo contenuto potrebbe mettere in imbarazzo te o Starbucks. Doni in denaro non devono mai essere offerti o accettati. Alcuni partner retail,

"Consegnare o accettare doni preziosi o forme di intrattenimento potrebbe essere interpretato come un tentativo improprio di influenzare il rapporto."

tuttavia, possono accettare mance di importo ordinario per un servizio ben svolto. I regali di valore nominale possono essere consegnati o accettati se si tratta di normali omaggi aziendali, ad esempio campioni di caffè, tazze o simili.

D: Posso accettare l'offerta di un pranzo di lavoro da un fornitore?

R: Nella maggior parte dei casi, i pasti ragionevoli e poco frequenti possono essere accettati. Tuttavia, ogni volta che un fornitore offre un pasto, è necessario interrogarsi sulle circostanze specifiche e determinare se la propria imparzialità possa essere compromessa o apparire tale ad altre persone. Se il pasto è offerto durante la negoziazione di un contratto, si deve sempre rifiutare l'invito in maniera cortese. In caso di dubbi, rivolgiti al manager.

Il commercio di beni di valore con altre imprese, inclusi negozi e ristoranti, è severamente proibito. È proibito offrire, consegnare, richiedere o accettare qualsiasi forma di tangente o incentivo. Tale condotta prevede gravi sanzioni. I partner possono offrire o accettare forme di intrattenimento e pasti ragionevoli, consueti e appropriati che si verificano raramente e non sono costosi. Per ulteriori indicazioni, consulta le linee guida relative ai viaggi aziendali e/o alle spese per la tua business unit o la tua direzione.

Non è permesso incoraggiare o richiedere pasti e forme di intrattenimento a soggetti che collaborano o desiderano collaborare con Starbucks. Consegnare o accettare doni preziosi o forme di intrattenimento potrebbe essere interpretato come un tentativo improprio di influenzare il rapporto.



D: Un fornitore con il quale lavoro ha appena concluso puntualmente un importante progetto per me, utilizzando meno risorse di quelle previste dal budget. Vorrei mostrare il mio apprezzamento con un regalo. C'è un modo appropriato per farlo?

R: Quando regaliamo qualcosa, stiamo impostando il modo in cui gestiamo un rapporto commerciale, parlando in una prospettiva puramente aziendale. È necessario tenerlo a mente quando si sceglie un regalo per un fornitore. Tieni anche in considerazione la politica sui regali e le forme di intrattenimento previste dalla sua azienda. Proprio perché desideriamo che gli altri rispettino i nostri standard, dobbiamo avere presente quelli delle altre aziende.

## Attività internazionali

I partner devono ottemperare a tutte le norme locali e internazionali relative alla dogana e al commercio. Starbucks presenterà le transazioni commerciali alle agenzie governative in maniera accurata e veritiera. Tutte le informazioni che un partner fornisce a un qualsiasi funzionario doganale o agente assunto da Starbucks per facilitare le importazioni e le esportazioni devono essere accurate e veritiere.

Se conduci un'attività a livello internazionale per conto di Starbucks, accertati di avere una conoscenza approfondita di queste leggi e di conoscere a sufficienza i collaboratori esterni che operano per conto di Starbucks, al fine di garantire che prendano decisioni appropriate.

I partner di Starbucks non sono autorizzati in alcun momento a influenzare l'esito di decisioni aziendali mediante lo scambio di tangenti di qualsiasi tipo.

## Rapporti con il governo

La politica di Starbucks è quella di interagire in modo onesto e corretto con le autorità governative e di ottemperare a richieste e procedure governative valide.

I pagamenti effettuati a qualsiasi agente o funzionario di governo all'estero devono essere conformi alle leggi degli Stati Uniti e del paese straniero in questione. I pagamenti effettuati da o per conto di Starbucks ad agenti o funzionari del governo all'estero devono riferirsi sempre e rigorosamente ai servizi che hanno fornito. L'importo deve inoltre essere ragionevolmente proporzionato alla natura di tali servizi.



È contro la politica di Starbucks (e può essere considerato atto illecito) offrire o effettuare un pagamento o un dono di qualsiasi tipo al fine di facilitare una procedura locale o influenzare un funzionario del governo locale. In nessun caso un partner può effettuare pagamenti contro la legge o indurre un

"È necessario essere sinceri e diretti nei rapporti con il governo."

funzionario di governo a instaurare un rapporto commerciale con Starbucks. Se un governo o un suo rappresentante ti contatta per richiedere informazioni o effettuare un'ispezione, devi informare immediatamente il manager. Il manager sarà in grado di adottare le misure appropriate o contatterà la direzione di riferimento per ottenere indicazioni su come procedere.

È necessario essere sinceri e diretti nei rapporti con il governo ed è proibito obbligare o incoraggiare un altro partner o chiunque altro a fornire informazioni false o fuorvianti a qualsiasi funzionario o rappresentante governativo. I partner non devono obbligare né incoraggiare altri soggetti a distruggere documentazioni rilevanti per un'indagine.

D: Stiamo lavorando con un agente per facilitare le relazioni con i funzionari del governo locale. Di recente ci ha chiesto di aumentare la sua commissione, e ho il sospetto che voglia destinare questo denaro ai funzionari locali. Che cosa devo fare?

R: Se sospetti che un agente effettui pagamenti illegali per conto di Starbucks, l'azienda ha l'obbligo di verificare tale sospetto e interrompere tutti i pagamenti di questo tipo. I sospetti vanno segnalati al manager o all'ufficio Etica e conformità.

Alcuni partner saranno informati e istruiti regolarmente per agire in conformità con le leggi federali pertinenti, incluse le norme in materia di disciplina di lobbying e l'anticorruzione.

## Pratiche di vendita e pubblicità

Starbucks punta sulla qualità dei propri prodotti e servizi in tutte le vendite e pubblicità. Le nostre comunicazioni ai clienti o potenziali clienti devono essere veritiere e accurate. Quando parliamo dei nostri prodotti e servizi, dobbiamo essere in grado di dimostrare la fondatezza di ciò che diciamo. Dobbiamo vendere la qualità di ciò che facciamo; non screditare i nostri concorrenti.

D: Ho intenzione di andare a una fiera. Posso visitare gli stand dei concorrenti?

R: Sì. Puoi visitare gli stand e raccogliere tutti i materiali distribuiti pubblicamente. Tuttavia, se parli con qualcuno dello stand, identificati come partner di Starbucks ed evita discussioni di carattere commerciale. In caso di domande, è buona norma consultare l'ufficio Law & Corporate Affairs in anticipo.

## Concorrenza leale

Le leggi sulla concorrenza leale intendono promuovere una concorrenza dinamica nel libero mercato. È nell'interesse di Starbucks promuovere una concorrenza libera e aperta. Starbucks deve prendere le decisioni commerciali autonomamente, svincolato da intese o accordi con i concorrenti o i fornitori che limiterebbero la concorrenza. Il rispetto di queste leggi è di vitale importanza.

Durante lo svolgimento delle attività commerciali di Starbucks, tutti i partner devono:

- Evitare di parlare di prezzi, produzione o mercati con i concorrenti
- Evitare di impostare prezzi di vendita con clienti o fornitori
- Presentare sempre servizi e prodotti in maniera coerente con i nostri valori fondamentali
- Evitare di indurre terzi a violare accordi esistenti
- Evitare sempre azioni che potrebbero essere interpretate come un tentativo di escludere concorrenti attuali e potenziali o di controllare i prezzi di mercato

D: Sono amico di un addetto alle vendite che lavora per un concorrente. Di tanto in tanto parliamo di piani di marketing. È sbagliato?

R: Sì. Stai rivelando informazioni riservate per cui Starbucks ha investito tempo e denaro. Potresti anche essere in violazione delle leggi sulla concorrenza, che vietano discussioni riguardanti marketing e prezzi.

# Le nostre responsabilità



## Titoli finanziari

In qualità di partner, puoi venire a conoscenza di informazioni significative e riservate riguardanti l'attività di Starbucks, spesso chiamate "informazioni rilevanti non pubbliche". Finché sono in possesso di queste informazioni, i partner non possono acquistare o vendere azioni, esercitare stock option seppur in assenza di contanti o negoziare qualsiasi altro titolo. Al fine di evitare eventuali problemi, l'espressione "informazioni rilevanti non pubbliche" deve essere interpretata nella sua accezione più ampia.

Alcuni esempi di informazioni rilevanti sono:

- Informazioni finanziarie
- Sviluppo di nuovi prodotti o servizi
- Una proposta di acquisizione, joint venture o fusione
- Indagini governative
- Variazioni rilevanti nel personale

Le informazioni sono da considerarsi non pubbliche, a meno che non siano già state divulgate pubblicamente in modo adeguato. Esempi di divulgazione adeguata sono gli archivi pubblici dell'autorità di regolamentazione degli strumenti finanziari e i comunicati stampa rilasciati dall'azienda.

Deve anche intercorrere un periodo di tempo adeguato per l'assorbimento delle informazioni da parte dei mercati. Le informazioni devono essere disponibili pubblicamente per almeno un intero giorno lavorativo prima di poter negoziare titoli di Starbucks. Negoziare titoli durante i periodi di blackout stabiliti da Starbucks è inoltre vietato all'amministrazione e a determinati dirigenti e partner con regolare accesso a informazioni rilevanti non pubbliche.

Per ulteriori informazioni, fai riferimento alle norme relative all'insider trading, che possono essere ottenute contattando l'ufficio Etica e conformità.

D: La mia famiglia e i miei amici spesso mi chiedono se è consigliabile acquistare titoli di Starbucks. Di solito comunico loro quello che so dell'azienda e gli consiglio di acquistarli. È un problema?

R: Le medesime regole sulle informazioni privilegiate si applicano sia quando si negoziano titoli in prima persona, sia in caso di "tipping", ovvero se si forniscono informazioni a terzi. Se parenti o amici negoziano titoli sulla base di informazioni non pubbliche fornite da te, sono passibili, insieme a te, di violazione della legislazione sui valori mobiliari. Inoltre, potresti infrangere la legge anche solo rivelando informazioni rilevanti non pubbliche, indipendentemente dal fatto che qualcuno le utilizzi o ne ricavi un vantaggio.

## Informazioni riservate

Le informazioni relative a Starbucks devono essere utilizzate solo per fini aziendali e non possono essere divulgate a nessuno al di fuori dell'azienda. Anche all'interno dell'azienda, solo le persone che hanno veramente bisogno di conoscere le informazioni per svolgere i propri incarichi dovrebbero avere accesso alle informazioni riservate. Se interrompi il rapporto lavorativo con Starbucks, devi restituire tutte le informazioni e le proprietà dell'azienda, incluse eventuali copie.



Le informazioni riservate includono dati sui fornitori, tecnologie di Starbucks, ricette, preparati, miscele di caffè, piani aziendali e di marketing, comunicazioni aziendali interne e informazioni su prodotti esistenti e futuri.

Le informazioni riservate devono:

- Essere conservate in un luogo sicuro e non essere lasciate in luoghi esposti
- Essere chiaramente contrassegnate come riservate
- Non essere inviate a scanner, stampanti o fax incustoditi
- Non essere discusse in luoghi poco riservati, dove altre persone potrebbero sentire

Starbucks si impegna a essere leale nell'ambito delle informazioni e dei materiali riservati. Proprio come si prende cura di proteggere le proprie informazioni, rispetta le informazioni degli altri.

Queste sono alcune regole base da seguire:

- Non portare all'interno di Starbucks materiali del datore di lavoro precedente
- Non accettare o usare alcuna informazione riservata appartenente ad altri (o concordare di mantenerla segreta)
- Non chiedere a dipendenti o fornitori che lavorano o hanno lavorato per un'altra azienda di rivelare informazioni riservate di tale azienda
- Non farsi coinvolgere nello spionaggio: ottenere informazioni di mercato in maniera trasparente



D: Chiamare le persone mentre vado al lavoro sui mezzi pubblici mi aiuta a portarmi avanti con il lavoro. È un problema?

R: È importante evitare di menzionare informazioni aziendali non pubbliche in luoghi pubblici dove qualcuno potrebbe casualmente sentire come taxi, ascensori, conferenze e fiere. Quando è necessario effettuare una chiamata telefonica in un luogo pubblico, si deve tenere conto del contesto circostante.

## Proprietà intellettuale

I contenuti creati per Starbucks in qualità di partner appartengono all'azienda. Tra questi sono inclusi invenzioni, scoperte, idee, miglioramenti, programmi software, illustrazioni e opere d'autore. Questa produzione è proprietà di Starbucks se è stata creata o sviluppata, in tutto o in parte, nell'orario lavorativo, come parte dell'incarico o attraverso l'utilizzo di risorse o informazioni aziendali. I partner devono comunicare per iscritto e tempestivamente qualsiasi produzione e collaborare con gli sforzi dell'azienda per assicurare la protezione di Starbucks.

Per garantire che Starbucks possa avvalersi del lavoro svolto da consulenti esterni, è essenziale che ci sia un'autorizzazione o un accordo scritto adeguato prima dell'inizio della prestazione.

Ricorda inoltre che i nostri brand, incluso il nome Starbucks, sono estremamente importanti per il successo dell'azienda. I brand sono fragili e devono essere utilizzati con cautela e protetti da usi impropri. Consulta le linee guida di Starbucks per il corretto

**"I brand sono fragili e devono essere utilizzati con cautela e protetti da usi impropri."**

utilizzo del trademark.

Quando Starbucks utilizza il risultato del lavoro di altri, inclusi prodotti artistici e musicali, deve anche assicurarsi di seguire le regole. Ad esempio, utilizza solo software per i quali disponi di una licenza valida e segui i relativi termini del contratto di licenza. Musica e materiali scritti possono essere soggetti a protezione di copyright e possono essere copiati solo se consentito. Usa la massima cautela, in quanto non tutti i materiali protetti da copyright includono una segnalazione in proposito.

## Utilizzo e conservazione dei documenti aziendali

L'Information and Records Management Standard di Starbucks dichiara che i partner devono gestire le informazioni al fine di soddisfare i bisogni dell'azienda, assicurando allo stesso tempo efficienza, sicurezza e conformità con qualsiasi requisito legale o normativo. La presente norma si applica alle documentazioni di qualsiasi tipo conservate da Starbucks, comprese quelle cartacee ed elettroniche.

Se sei responsabile della preparazione o manutenzione di una documentazione di Starbucks, acquisisci familiarità con lo Starbucks Information Protection Services Handbook, la Starbucks Record Retention Schedule e informati in particolare sui periodi che si applicano alla conservazione delle documentazioni. Inoltre tieni presente che esistono norme rigorose in materia di elaborazione e gestione di informazioni private e segrete. Questo ambito include le operazioni di raccolta, archiviazione, utilizzo, modifica, divulgazione e distruzione di informazioni.

- Le documentazioni devono essere sempre preparate in modo preciso e affidabile, e archiviate correttamente in conformità con il Records Management Handbook e la Records Retention Schedule di Starbucks.
- Le documentazioni devono riportare accuratamente e in maniera trasparente tutte le transazioni eseguite e altri eventi, nei termini dei sistemi documentali e di contabilità approvati da Starbucks.
- Tutti i fondi e i beni aziendali devono essere riportati e non è ammesso alcun tipo di valore non registrato, indipendentemente dalla sua ragione d'essere.

Non è permesso distruggere o eliminare intenzionalmente informazioni di rilevanza legale. Le documentazioni relative a un'azione legale non possono essere distrutte o eliminate e devono essere conservate. Se Starbucks riceve una citazione in giudizio (o altre forme di atto giudiziario), una richiesta di certificazioni o di altri documenti legali, oppure se ha motivo di credere che una tale richiesta o sollecitazione sia prossima, la politica aziendale è quella di procedere alla raccolta di tutte le informazioni pertinenti al caso.

## Protezione dei dati personali dei partner e dei clienti

Starbucks dispone di risorse informative, incluse informazioni personali e sensibili che sono di vitale importanza per le operazioni dell'azienda, per mantenere la fiducia dei nostri clienti e rafforzare il nostro futuro. Queste informazioni personali possono essere ospitate in sistemi informatici digitali, reti o dispositivi di backup, o possono essere registrate su carta o altri supporti di registrazione.

Lo Standard globale sulla privacy di Starbucks richiede che raccolta, archiviazione, uso, condivisione, trasferimenti e divulgazione dei dati personali siano strettamente controllati e protetti. Inoltre, è necessario adottare misure ragionevoli per garantire che i fondamentali principi della privacy e della sicurezza siano seguiti in tutta l'azienda quando si gestiscono le informazioni personali di partner e clienti.

Le misure ragionevoli comprendono:

- Garantire il rispetto di tutte le leggi e normative internazionali, federali, statali/provinciali e locali applicabili, nonché delle disposizioni contrattuali applicabili.

- Proteggere i diritti dei nostri clienti, partner e contatti aziendali.
- Proteggere Starbucks dal rischio di una violazione dei dati.

Qualsiasi sospetto incidente relativo alla privacy dei dati deve essere immediatamente segnalato al Global Privacy Office all'indirizzo [Privacy@starbucks.com](mailto:Privacy@starbucks.com) oppure al proprio help desk locale.

## Libri contabili e registri

Tutti i partner devono garantire la precisione e l'integrità delle documentazioni aziendali di Starbucks. Questo implica l'affidabilità e la precisione di libri contabili e registri, nonché l'onestà, l'accuratezza, la puntualità e la chiarezza delle divulgazioni pubbliche.

I libri contabili, i rendiconti finanziari e i registri di Starbucks devono essere conservati in conformità con i requisiti di legge e i principi di contabilità ammessi generalmente. Tutte le attività e passività di Starbucks devono essere correttamente registrate nei libri contabili pertinenti, mentre ricavi e costi devono essere registrati nei periodi di tempo previsti dalla legge.

## Contabilità finanziaria, controlli interni e revisione dei conti

Eventuali perplessità riguardanti contabilità, controlli contabili interni o revisione dei conti devono essere prontamente segnalate tramite la helpline di Etica e conformità. Le segnalazioni possono essere effettuate in forma anonima e saranno trattate in modo confidenziale.

A seconda di come vengono classificate, le segnalazioni di questo tipo verranno indirizzate all'ufficio Etica e conformità, al responsabile di Etica e conformità, al consiglio generale della sede centrale di Starbucks negli Stati Uniti, all'Audit and Compliance Committee del consiglio amministrativo o al direttore indipendente in carica come presidente del consiglio.

## Attività politiche

Eventuali attività politiche devono essere svolte al di fuori dell'orario lavorativo e utilizzando le proprie risorse. Non si possono promuovere opinioni o convinzioni di stampo politico o personale (nemmeno inviando o distribuendo avvisi o altri materiali) nelle sedi di Starbucks o nelle zone limitrofe. È inoltre proibito suggerire o implicare che si stia parlando per conto dell'azienda o che essa supporti le proprie convinzioni personali.



Conformità con leggi  
e normative vigenti



Starbucks si impegna a ottemperare pienamente alle leggi, alle regole e alle normative dei paesi in cui opera. È necessario rispettare tutte le leggi, norme e regolamenti vigenti durante lo svolgimento del proprio lavoro.

Se pensi che vi siano incompatibilità tra gli standard aziendali e una legge, regola o normativa, oppure se hai domande riguardo alla legittimità della tua condotta o quella di altri partner, rivolgiti al manager o all'ufficio Etica e conformità.



Gli standard e le politiche qui indicate non esauriscono tutte le norme vigenti che riguardano Starbucks e non sono una spiegazione comprensiva e completa delle leggi in vigore che Starbucks e i suoi partner devono rispettare in un paese specifico. Tutti i partner di Starbucks hanno l'obbligo permanente di conoscere le leggi vigenti relative alle loro responsabilità lavorative e alle politiche di Starbucks. La violazione di tali norme, politiche di Starbucks o leggi può dare adito ad azioni disciplinari che possono arrivare fino al licenziamento.

Qualsiasi deviazione dagli Standard di condotta aziendale richiede la preventiva approvazione scritta del responsabile dell'ufficio Etica e conformità o, in alcuni casi, del consiglio di amministrazione o di un relativo comitato. Se richiesto dalla legge vigente, la non osservanza degli standard sarà prontamente segnalata nelle modalità previste dalla legge.

Gli standard e le politiche qui riportate possono subire modifiche occasionali. Per ottenere la versione più recente, i partner devono accedere agli Standard di condotta aziendale pubblicati su <http://LivingOurValues.Starbucks.com>.

Sono disponibili diversi formati. Per ulteriori informazioni contatta: [diversity@starbucks.com](mailto:diversity@starbucks.com).

# Domande frequenti





D: Cosa succede quando viene segnalato un problema tramite la helpline?

R: I problemi segnalati tramite la helpline vengono elaborati da un collaboratore esterno. I partner possono parlare con un professionista qualificato via telefono manifestando domande e preoccupazioni, oppure possono completare un modulo personalizzato online. La segnalazione viene poi trasmessa a un partner di Etica e conformità, che collaborerà con l'ufficio o la direzione appropriata per effettuare indagini e prendere le misure necessarie.

Tieni presente che le informazioni fornite all'ufficio Etica e conformità vengono dirette agli Stati Uniti. Sarà fatto ogni sforzo possibile per proteggere la riservatezza di ogni dato personale raccolto ed evitarne l'utilizzo o la divulgazione non autorizzati.

D: Posso contattare la helpline in modo anonimo?

R: Sì. In questo caso viene fornito un codice unico, che consente di controllare in modo anonimo lo stato di elaborazione della propria segnalazione. I problemi segnalati alla helpline non sono tracciabili e vengono trattati in modo confidenziale.

È preferibile che i partner forniscano nomi e informazioni di contatto; in caso contrario le indagini sulle segnalazioni anonime possono risultare difficoltose. Starbucks non può garantire l'anonimato se ti identifichi o fornisci informazioni che possano portare alla tua identificazione, ma prenderà ogni precauzione possibile per assicurare che il nome e i dati del partner rimangano il più possibile riservati.

D: Posso subire ritorsioni o intimidazioni per aver usato la helpline?

R: Starbucks non tollera ritorsioni o persecuzioni nei confronti dei partner che esprimono perplessità o domande in merito a una potenziale violazione delle politiche di Starbucks che hanno ragionevolmente ritenuto possibile.

D: Chi posso contattare per ulteriori informazioni o per ottenere le politiche aziendali?

R: Contatta l'addetto locale delle Partner Resources o l'ufficio Etica e conformità via email all'indirizzo [EthicsAndCompliance@Starbucks.com](mailto:EthicsAndCompliance@Starbucks.com).

# Prendere la decisione giusta



1. Identifica il problema etico
  - Elenca possibili soluzioni ed eventuali ostacoli per la risoluzione del problema.
2. Chiedi consiglio ad altre persone, se appropriato
3. Individua l'approccio migliore
  - È coerente con la nostra missione e i nostri valori e qualsiasi legge o regolamento in vigore?
  - Questo approccio potrebbe mettere in imbarazzo te o Starbucks?
  - Che effetto ti fa immaginare che il tuo comportamento venga divulgato dai media?
  - Sei a tuo agio nel pensare all'esempio che daresti per decisioni altrui in futuro?
4. Se non hai le idee chiare, chiedi a qualcuno di aiutarti
5. Porta a compimento la tua decisione

---

#### Hai la nostra fiducia

Sei in grado di offrire un servizio eccezionale al cliente se tieni a mente che Starbucks supporta sempre chi fa la cosa giusta e lavora con integrità.

---

#### Hai responsabilità

Il tuo ruolo è cruciale nel garantire che Starbucks offra un ambiente lavorativo sereno e che la sua cultura, la sua reputazione e il suo brand siano rispettati.

---

#### Puoi contare su di noi

Se hai bisogno di aiuto per decidere come agire in una determinata situazione, sfrutta le risorse a tua disposizione, come gli uffici Partner Resources o Etica e conformità.

---

#### Hai diritto a esprimerti

Quando pensi che qualcosa non sia giusto, dillo ed esprimi le tue perplessità; Starbucks è pronto all'ascolto e non tollera ritorsioni nei confronti dei partner.

# Condivisione



La helpline Etica e conformità è una risorsa disponibile per i partner che hanno domande o perplessità. La helpline è attiva 24 ore al giorno, sette giorni su sette e, se richiesto, può mettere a disposizione un interprete.

## Helpline Etica e conformità

### Online

[www.starbucks.com/Helpline](http://www.starbucks.com/Helpline)

### Via telefono

#### America

Stati Uniti 1-800-611-7792

Canada, inglese 1-800-611-7792

Canada, francese 1-866-614-0760

Costa Rica 0800-011-0928

#### Asia-Pacifico

Hong Kong 800-90-8032

Giappone 0120914499

#### Cina

Cina 400-990-1441

#### Europa, Medio Oriente e Africa

Austria componi il numero 0-800-200-288, quindi digita 800-913-4991

Francia 0-800-91-5128

Italia 800797110

Paesi Bassi 0-800-020-0908

Svizzera 0-800-56-1170

Regno Unito 0-800-028-3528

Aree che non dispongono ancora di un numero di helpline locale

Per chiamare la helpline gratuitamente, o utilizzare un numero alternativo a quelli sopra indicati, contatta l'operatore locale e chiedi una "chiamata a carico del destinatario" o "chiamata a debito" per gli Stati Uniti al numero 678-250-7560.

Se desideri effettuare la chiamata in modo anonimo, rispondi "Miss Starbucks" o "Mister Starbucks" quando l'operatore chiederà di identificarsi.

### Email

[EthicsAndCompliance@Starbucks.com](mailto:EthicsAndCompliance@Starbucks.com)

