



Policy sul sistema interno di segnalazione delle violazioni (c.d. Whistleblowing)

Luglio 2024

ANAGRAFICA DELLA NORMATIVA

STRUTTURA PROPONENTE (PROCESS OWNER)	Direzione Legale, <i>Compliance</i> e Societario
TIPOLOGIA DOCUMENTO DI	Normativa di Primo Livello
EMANAZIONE	DISPOSIZIONE AZIENDALE N° 411
DATA	03 luglio 2024
NORME ABROGATE	DISPOSIZIONE AZIENDALE N° 372

SOMMARIO

1.	Premessa.....	3
2.	Riferimenti normativi	3
3.	Obiettivi del documento.....	4
4.	Ruoli e responsabilità	5
4.1	Consiglio di Amministrazione	5
4.2	Collegio Sindacale.....	5
4.3	Organo deliberante	6
4.4	Responsabile del Sistema interno di segnalazione delle violazioni	6
4.5	Responsabile del sistema interno di segnalazione “alternativo”	7
5.	Soggetti beneficiari del sistema di segnalazione.....	8
6.	Perimetro e contenuto delle segnalazioni	8
7.	Canali di segnalazione	11
7.1	Canali di segnalazione interna	11
7.1.1	Gestione delle segnalazioni	11
7.1.2	Delibera.....	12
7.1.3	Trattamento dei dati personali.....	13
7.2	Canali di segnalazione esterni	13
8	Misure di protezione per i soggetti coinvolti	14
8.1	Tutela del Segnalante	14
8.2	Tutela del Segnalato	16
9	Reportistica verso gli Organi aziendali.....	17
10	Archiviazione e Conservazione	17
11	Attività di formazione e informazione	17

1. Premessa

Il presente documento disciplina le modalità di gestione del sistema interno di segnalazione (c.d. *Whistleblowing*) delle violazioni - ossia comportamenti, atti od omissioni - di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Banca, o di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.

Un efficace sistema di *whistleblowing* rappresenta un fondamentale strumento per il rispetto dei canoni di trasparenza e di integrità nell'esercizio dell'attività bancaria e uno strumento di governo del rischio reputazionale.

In particolare, all'interno del documento sono disciplinati:

- i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle Funzioni aziendali coinvolte nella gestione delle segnalazioni di violazioni;
- i soggetti beneficiari del sistema di segnalazione (i Segnalanti);
- i comportamenti, atti od omissioni che possono essere oggetto di segnalazione e il contenuto della segnalazione stessa;
- i canali interni di segnalazione, le modalità di gestione della segnalazione, il procedimento che si instaura nel momento in cui viene effettuata una segnalazione e le modalità di informazione del Segnalante e del Segnalato circa gli sviluppi del procedimento;
- i canali esterni di segnalazione;
- le misure di protezione adottate nei confronti del Segnalante, del Segnalato e degli altri soggetti coinvolti;
- la reportistica verso gli Organi aziendali;
- le modalità di archiviazione e conservazione dei documenti;
- le attività di informazione e formazione.

Il presente documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione e reso disponibile nel sito *internet* della Banca, in apposita sezione dedicata, nonché nell'*Intranet* aziendale.

2. Riferimenti normativi

Ai fini della presente, sono state considerate le seguenti disposizioni normative esterne:

- Legge 20 maggio 1970, n. 300, e s.m.i., "Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale, nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento" (c.d. "Statuto dei lavoratori");
- Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385, e s.m.i. ("TUB"), artt. 52-bis e 52-ter;
- Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, e s.m.i., "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300" ("D. Lgs. n. 231/2001");
- D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, e s.m.i., "Codice in materia di protezione dei dati personali";

- Legge 30 novembre 2017, n. 179, “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato” (“Legge n. 179/2017”);
- Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24, “Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali” (“D. Lgs. n. 24/2023”);
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, “relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)” (“GDPR”);
- Circolare Banca d’Italia del 17 dicembre 2013, n. 285, e s.m.i., “Disposizioni di vigilanza per le banche”, Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 3, Sezione VIII, “Sistemi interni di segnalazione delle violazioni”, attuativa dell’art. 52-bis TUB;
- Linee guida del Garante per la protezione dei dati personali del 23 novembre 2006, in materia di “Trattamento dei dati personali dei lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro alle dipendenze dei datori di lavoro privati”;
- Linee guida dell’Autorità Nazionale Anticorruzione (“ANAC”) “in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali. Procedure per la presentazione e gestione delle segnalazioni esterne”, approvate con delibera n. 311 del 12 luglio 2023.

3. Obiettivi del documento

Il presente documento ha la finalità di:

- promuovere la diffusione di comportamenti improntati alla correttezza e al rispetto delle norme e tutelare il comportamento positivo di colui che, venuto a conoscenza, nello svolgimento della propria attività lavorativa presso la Banca o nell’ambito del rapporto intrattenuto con la stessa, di una presunta violazione, decida di segnalarla agli Organi preposti;
- garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali del Segnalante, del Segnalato e degli altri soggetti coinvolti, ferma restando la non opponibilità degli obblighi di riservatezza quando le informazioni richieste sono necessarie per le indagini o i procedimenti avviati dall’Autorità giudiziaria in relazione ai fatti oggetto di segnalazione;
- tutelare da condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti alla segnalazione il Segnalante e i soggetti che potrebbero subire ritorsioni in ragione del ruolo assunto nell’ambito del processo di segnalazione e/o del rapporto che li lega al Segnalante;
- definire canali specifici per la segnalazione, indipendenti e autonomi;
 - che garantiscano, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell’identità del Segnalante, del Segnalato e degli altri soggetti coinvolti, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione;
 - assicurando che il soggetto preposto alla ricezione, esame e valutazione della segnalazione non sia gerarchicamente o funzionalmente subordinato all’eventuale soggetto Segnalato,

non sia esso stesso il presunto responsabile della violazione e non abbia un potenziale interesse correlato alla segnalazione, tale da comprometterne l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio.

Restano fermi eventuali obblighi di legge, in particolare in tema di obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria ovvero alle Autorità di vigilanza e in materia di trattamento dei dati personali e tutela della *privacy* previsti dalla vigente normativa.

Il Sistema interno di segnalazione delle violazioni costituisce parte integrante del "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, adottato dalla Banca ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, e s.m.i." ("Modello 231").

Le disposizioni contenute nel presente documento non modificano le modalità di segnalazione all'Organismo di Vigilanza, ai sensi del citato Modello 231, né i suoi compiti di vigilanza per le materie di competenza, ma rafforzano le tutele ivi previste, costituendo un ulteriore canale di segnalazione delle violazioni del Modello medesimo.

4. Ruoli e responsabilità

4.1 Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione:

- approva la presente *Policy* e le successive modifiche necessarie per eventuali adeguamenti normativi, su proposta dell'Amministratore Delegato;
- nomina il Responsabile del Sistema interno di segnalazione delle violazioni ("Responsabile primario") e il Responsabile delle segnalazioni "alternativo" ("Responsabile alternativo");
- è informato direttamente e senza indugio dal Responsabile primario o dal Responsabile alternativo dei fatti oggetto di segnalazione, ove rilevanti¹;
- approva la relazione annuale sul corretto funzionamento del Sistema interno di segnalazione redatta dal Responsabile primario, contenente le informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute.

4.2 Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale:

- vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sulla corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili della Banca e sul sistema dei controlli interni;
- è informato direttamente e senza indugio dal Responsabile primario o dal Responsabile alternativo dei fatti oggetto di segnalazione, ove rilevanti²;

¹ Sono considerate rilevanti, ad esempio, le segnalazioni riguardanti: condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 o violazioni del Modello 231; violazioni della normativa antiriciclaggio e antiterrorismo; violazioni della normativa in materia di usura; violazioni della normativa in materia di bilancio, fondi propri, requisiti patrimoniali e patrimonio di vigilanza; violazioni della normativa in materia di comunicazioni / segnalazioni alle Autorità di vigilanza; operazioni di importo rilevante o aventi un impatto economico rilevante.

² Cfr. nota precedente.

- inoltre, nell'assolvimento delle funzioni in qualità di Organismo di Vigilanza, è informato di tutte le segnalazioni che abbiano ad oggetto la violazione del Modello 231.

4.3 Organo deliberante

L'Organo deliberante individuato, in via ordinaria, sulle segnalazioni è l'Amministratore Delegato che, con il supporto delle strutture interne competenti per materia, adotta le necessarie misure in termini di:

- sanzioni disciplinari;
- presentazione di denunce / esposti alle Autorità competenti;
- archiviazione delle segnalazioni.

Tutte le attività dell'Organo sono verbalizzate e conservate con modalità idonee a garantire la riservatezza e tracciabilità delle informazioni e dei documenti e sono svolte con modalità idonee a garantire la riservatezza e la tutela dei soggetti coinvolti.

Qualora il soggetto Segnalato coincida con l'Organo deliberante, con un Consigliere o un Sindaco, l'Organo deliberante è individuato nello stesso Consiglio di Amministrazione.

In coerenza con la vigente disciplina sui conflitti di interesse, qualora il Segnalato sia un Consigliere, questo non potrà esercitare il diritto di voto alle riunioni tenute dal Consiglio.

4.4 Responsabile del Sistema interno di segnalazione delle violazioni

Ai sensi del D. Lgs. n. 24/2023, la gestione del canale di segnalazione è affidata ad una persona o ad un ufficio autonomo dedicato con personale specificatamente formato per la gestione del canale.

Il Consiglio di Amministrazione individua come Responsabile del Sistema interno di segnalazione delle violazioni il Responsabile della Direzione Legale, *Compliance* e Societario (Responsabile primario), al quale, tramite i canali previsti di seguito descritti, devono essere indirizzate tutte le segnalazioni da parte del personale della Banca.

Il Responsabile primario:

- assicura il corretto svolgimento del processo di segnalazione delle violazioni;
- riferisce, direttamente e senza indugio, agli Organi aziendali le informazioni oggetto di segnalazione, ove rilevanti³;
- tiene un apposito registro delle segnalazioni;
- mette a disposizione - nel sito *internet* della Banca, in apposita sezione dedicata, nonché nell'*Intranet* aziendale e tramite affissione nei locali della Banca - informazioni chiare sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni interne, nonché sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni esterne;
- predisporre una relazione annuale sul corretto funzionamento del Sistema interno di segnalazione, contenente le informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute.

³ Cfr. nota 1.

Il Responsabile primario, nel rispetto della massima riservatezza e confidenzialità delle informazioni ricevute, può delegare ad uno o più soggetti appartenenti alla Funzione di conformità alle norme - il cui nominativo è reso noto a tutto il personale, anche tramite il sito *internet* o l'*intranet* aziendale - le proprie attività di:

- ricezione e registrazione delle segnalazioni nel registro;
- verifica preliminare dell'esistenza dei presupposti e re-indirizzamento delle segnalazioni non di pertinenza;
- valutazione delle verifiche da compiere e delle Funzioni aziendali da coinvolgere nelle analisi o nell'eventuale archiviazione delle segnalazioni;
- analisi, valutazione e predisposizione della sintesi istruttoria delle segnalazioni.

Il Responsabile primario:

- nel caso in cui ritenga di avere un potenziale interesse nella segnalazione, la rimette al Responsabile alternativo, dandone comunicazione al Segnalante;
- non partecipa all'adozione degli eventuali procedimenti decisionali conseguenti alle violazioni segnalate, che sono rimesse all'Organo deliberante.

4.5 Responsabile del sistema interno di segnalazione "alternativo"

Il Consiglio di Amministrazione individua il Responsabile del Sistema interno di segnalazione "alternativo" ("Responsabile alternativo") nel Responsabile della Direzione *Internal Audit*.

Tale soggetto sostituisce il Responsabile primario esclusivamente nei casi in cui:

- il Responsabile primario e/o i suoi delegati eventualmente competenti per una o più fasi della procedura in via ordinaria coincidano con il Segnalato;
- il Responsabile primario e/o i suoi delegati eventualmente competenti per una o più fasi della procedura in via ordinaria siano responsabili diretti del Segnalato o, comunque, abbiano un potenziale interesse correlato alla segnalazione, tale da comprometterne l'imparzialità o l'indipendenza di giudizio.

In tal caso, il Responsabile alternativo, autonomo ed indipendente rispetto al Responsabile primario, riceve la segnalazione sull'apposito canale dedicato (cfr. § 7) e svolge tutte le fasi del processo assegnate a quest'ultimo secondo le regole ordinarie e può delegare le proprie attività (cfr. § precedente) ad uno o più soggetti appartenenti alla medesima Direzione, il cui nominativo è reso noto a tutto il personale, anche tramite la *intranet* aziendale, nonché sul sito *internet* della Banca.

Ove il Responsabile alternativo riceva una segnalazione non rientrante nelle ipotesi di cui sopra, la rimette al Responsabile primario, dandone comunicazione al Segnalante.

Il Responsabile alternativo:

- assicura il corretto svolgimento del processo di segnalazione delle violazioni;
- riferisce, direttamente e senza indugio, agli Organi aziendali le informazioni oggetto di segnalazione, ove rilevanti⁴;

⁴ Cfr. nota 1.

- contribuisce, per quanto di competenza, alla citata relazione annuale sul funzionamento del Sistema interno di segnalazione predisposta dal Responsabile primario.

Il Responsabile alternativo non partecipa all'adozione degli eventuali procedimenti decisionali conseguenti alle violazioni segnalate, che sono rimesse all'Organo deliberante.

5. Soggetti beneficiari del sistema di segnalazione

Le segnalazioni possono essere effettuate dai seguenti soggetti che prestano la loro attività lavorativa presso la Banca o intrattengono rapporti con la stessa:

- i dipendenti (con qualunque tipologia contrattuale) e gli *stagiaire*;
- gli azionisti e coloro che svolgono funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza;
- gli agenti in attività finanziaria e i mediatori creditizi, nonché i loro collaboratori;
- i lavoratori autonomi e i titolari di un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa;
- i fornitori di beni e servizi;
- i liberi professionisti e i consulenti.

Le segnalazioni sono ammesse anche:

- quando il rapporto giuridico non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali (ad es., candidati);
- durante il periodo di prova;
- successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite prima dello scioglimento del rapporto stesso (ad es., pensionati).

6. Perimetro e contenuto delle segnalazioni

Oggetto delle segnalazioni, ai sensi del D. Lgs. n. 24/2023, è ogni comportamento, atto od omissione che possa costituire una violazione di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea, lesiva dell'interesse pubblico o dell'integrità della Banca.

In particolare, ai sensi del medesimo Decreto, le segnalazioni possono riguardare:

1. illeciti amministrativi, contabili, civili o penali che non rientrano nei successivi numeri 3), 4, 5 e 6);
2. condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 o violazioni del Modello 231, che non rientrano nei successivi numeri 3), 4, 5 e 6);
3. violazione delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo;
4. illeciti commessi in violazione della normativa europea o nazionale applicabile all'attività svolta dalla Banca, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli illeciti relativi ai seguenti settori: servizi, prodotti e mercati finanziari; tutela dell'ambiente; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;

5. atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione Europea, come individuati nei regolamenti, direttive, decisioni, raccomandazioni e pareri dell'Unione Europea;
6. atti od omissioni riguardanti il mercato interno, comprese le violazioni delle norme dell'Unione europea in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, nonché le violazioni riguardanti il mercato interno connesse ad atti che violano le norme in materia di imposta sulle società o i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società;
7. ulteriori atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione Europea nei settori indicati nei numeri 3), 4) e 5).

Le segnalazioni possono, inoltre, riguardare, ai sensi dell'art. 52-bis, comma 1, del TUB, ogni atto o fatto che possa costituire "una violazione delle norme riguardanti l'attività bancaria"⁵.

Al fine di circoscrivere concretamente il perimetro di applicazione della presente *Policy*, si riportano alcuni esempi, non esaustivi, di comportamenti suscettibili di segnalazione:

- con riferimento alle norme riguardanti l'attività bancaria, violazioni del TUB e della normativa in materia di servizi di pagamento (ad es., D. Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della c.d. "Direttiva PSD2");
- violazione delle norme contenute nel Modello 231, nonché dei principi e delle regole di comportamento contenuti nel Codice Etico;
- violazioni della normativa in materia di antiriciclaggio e contrasto finanziario al terrorismo;
- violazioni della normativa in materia di usura;
- comportamenti illeciti o fraudolenti, compiuti da dipendenti, membri degli Organi sociali o terzi (ad es., agenti in attività finanziaria / mediatori creditizi ed i loro collaboratori, fornitori, consulenti, collaboratori, ecc.), che possano determinare in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale e/o di immagine per la Banca;
- l'eventuale commissione di reati da parte di dipendenti, membri degli Organi sociali o terzi (ad es., agenti in attività finanziaria / mediatori creditizi ed i loro collaboratori, fornitori, consulenti, collaboratori, ecc.) commessi in danno della Banca, o che possano ingenerare eventuali responsabilità della Banca;
- ogni condotta che dia luogo a conflitti di interesse, adottata senza aver osservato il pieno rispetto delle regole e procedure di controllo previste per tali situazioni;
- con riferimento al settore della protezione dei consumatori, violazioni (i) del Codice del consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, e s.m.i.), (ii) della normativa in materia di contratti di credito ai consumatori (D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 241, e s.m.i.) e (iii) della normativa sulla comparabilità delle spese relativa al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di

⁵ Ai sensi dell'art. 10 (Attività bancaria) del TUB:

1. "La raccolta di risparmio tra il pubblico e l'esercizio del credito costituiscono l'attività bancaria. Essa ha carattere d'impresa.
2. L'esercizio dell'attività bancaria è riservato alle banche.
3. Le banche esercitano, oltre all'attività bancaria, ogni altra attività finanziaria, secondo la disciplina propria di ciascuna, nonché attività connesse o strumentali. Sono salve le riserve di attività previste dalla legge."

pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (D. Lgs. 15 marzo 2017, n. 37);

- con riferimento al settore tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi, violazioni del Codice in materia di protezione dei dati personali e del *GDPR*;
- irregolarità amministrative e negli adempimenti contabili e fiscali;

molestie. Nel caso in cui la segnalazione abbia ad oggetto la violazione del Modello 231, il Responsabile del Sistema interno di segnalazione, al termine dell'attività di verifica, attiva prontamente l'Organismo di Vigilanza al fine di valutare gli impatti sul Modello stesso e adottare tutte le misure necessarie e/o opportune per la salvaguardia dello stesso.

In aggiunta, nel caso di segnalazioni aventi ad oggetto la protezione dei dati personali, il Responsabile del Sistema interno di segnalazione ne dà comunicazione al Responsabile della protezione dei dati (*DPO*) al fine di attivare gli adempimenti dovuti.

Le informazioni sulle violazioni devono essere apprese nel contesto lavorativo del Segnalante.

Le segnalazioni devono essere effettuate in buona fede, nonché circostanziate con informazioni, compresi i fondati sospetti, complete e precise, facilmente verificabili e gestibili senza la necessità di coinvolgere il Segnalante. In particolare, le segnalazioni devono contenere almeno:

- la descrizione del fatto;
- le circostanze di tempo e di luogo in cui si è verificato il fatto;
- le generalità o altri elementi che consentono di identificare il soggetto cui attribuire i fatti segnalati;
- il riferimento alla normativa ritenuta essere stata violata;
- l'eventuale presenza di un interesse privato del Segnalante collegato alla segnalazione stessa.

La segnalazione può, inoltre, contenere:

- l'indicazione di uno o più soggetti coinvolti nella condotta illecita;
- eventuali documenti posti a sostegno della segnalazione.

Sono ammesse le segnalazioni anonime, laddove risultino puntuali, opportunamente circostanziate e supportate da idonea documentazione.

Non sono, invece, ammesse segnalazioni aventi ad oggetto:

- contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale del Segnalante che attengono esclusivamente al proprio rapporto individuale di lavoro, ovvero inerenti al proprio rapporto di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate⁶;

⁶ A titolo esemplificativo, risultano escluse le segnalazioni riguardanti vertenze di lavoro, discriminazioni tra colleghi, conflitti interpersonali tra il Segnalante e un altro lavoratore o con i superiori gerarchici, segnalazioni relative a trattamenti di dati effettuati nel contesto del rapporto individuale di lavoro in assenza di lesioni dell'interesse pubblico o dell'integrità della Banca.

- violazioni per le quali la normativa europea o nazionale già prevedono apposite procedure di segnalazione⁷.

7. Canali di segnalazione

7.1 Canali di segnalazione interna

Le segnalazioni devono essere inviate al Responsabile primario o, nei casi sopra previsti, al Responsabile alternativo.

La segnalazione viene effettuata attraverso canali comunicativi dedicati, autonomi e indipendenti rispetto alle ordinarie linee di *reporting* della Banca, in grado di garantire la riservatezza - anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, ove siano utilizzati strumenti informatici - dell'identità del Segnalante, del Facilitatore, del Segnalato o, comunque, dei soggetti menzionati nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

In particolare, le segnalazioni possono essere inviate attraverso i seguenti canali:

- piattaforma informatica di segnalazione (messa a disposizione da un fornitore esterno) accessibile dalla sezione *Whistleblowing* del sito istituzionale, mediante la quale i segnalanti possono effettuare segnalazioni sia in forma scritta sia in forma orale, tramite una nota vocale. In ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. n. 24/2023, tale canale garantisce, tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità del Segnalante, del Segnalato e di eventuali altri soggetti coinvolti, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione;
- comunicazione scritta cartacea, tramite consegna a mano del Responsabile (primario o alternativo) o spedizione in busta chiusa e sigillata allo stesso;
- comunicazione telefonica o colloquio diretto (con il Responsabile primario o alternativo); in tal caso, la segnalazione viene verbalizzata e sottoscritta dal Segnalante.
- nei casi di segnalazione al Responsabile alternativo, oltre ai canali indicati nei precedenti alinea, tramite comunicazione e-mail all'indirizzo riportato nella sezione del sito *internet* dedicata al *Whistleblowing*.

La segnalazione, rientrando nel perimetro *Whistleblowing*, presentata ad un soggetto diverso dal Responsabile competente, deve essere trasmessa entro sette giorni dal suo ricevimento a quest'ultimo, dando contestuale notizia della trasmissione al Segnalante.

7.1.1 Gestione delle segnalazioni

In caso di ricezione di una segnalazione, il Responsabile (primario o alternativo) svolge le seguenti attività:

- rilascia al Segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione;

⁷ A titolo esemplificativo, le procedure di segnalazione in materia di abusi di mercato di cui al Regolamento (UE) n. 596/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio alla direttiva di esecuzione (UE) 2015/2392 della Commissione adottata sulla base del suddetto regolamento, che contengono già disposizioni dettagliate sulla protezione degli informatori.

- verifica che la segnalazione attenga alla normativa rilevante ai fini della presente disciplina;
- mantiene le interlocuzioni con il Segnalante e richiede a quest'ultimo, se necessario, integrazioni;
- esamina con diligenza la segnalazione ricevuta, effettuando, se del caso, indagini interne e azioni di accertamento dei fatti addotti nella segnalazione, al fine di valutarne la fondatezza;
- può sentire il Segnalato ovvero, su sua richiesta, sente il Segnalato, anche mediante procedimento cartolare attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti.

Le attività sono condotte nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza, della dignità del Segnalante e della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Se reputato necessario, il Responsabile può coinvolgere altre Funzioni aziendali competenti con la finalità di gestire la segnalazione, dopo averla resa anonima.

Qualora le informazioni oggetto di segnalazione abbiano carattere rilevante, il Responsabile ne dà tempestiva informazione agli Organi aziendali competenti, con modalità idonee a garantire la riservatezza del Segnalante.

Al termine delle attività di verifica, il Responsabile:

- redige un apposito documento in cui sono riportate le attività istruttorie effettuate con i relativi esiti, trasmettendo entro 15 giorni lavorativi la propria relazione all'Organo deliberante competente per l'adozione degli eventuali provvedimenti decisionali;
- informa le competenti Funzioni aziendali operative / di controllo in merito alle carenze riscontrate; a tal fine comunica tempestivamente:
 - al Responsabile della Direzione Risorse Umane, *Governance* e Relazioni Esterne, nonché al responsabile della Funzione organizzazione le gravi carenze organizzative;
 - al Responsabile della Direzione *Internal Audit* le frodi interne ed esterne riscontrate, ai fini dello svolgimento delle attività di competenza;
 - all'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. n. 231/2001 le potenziali violazioni di disposizioni in materia.

7.1.2 Delibera

A seguito della trasmissione della relazione, l'Organo deliberante dovrà adottare tempestivamente i provvedimenti ritenuti opportuni, quali ad esempio:

- attivazione procedimenti disciplinari come da CCNL;
- presentare denunce / esposti alle Autorità competenti;
- archiviare la segnalazione, dandone adeguata motivazione.

Le decisioni assunte, adeguatamente motivate, sono verbalizzate e conservate con modalità idonee a garantire la riservatezza e tracciabilità delle informazioni e dei documenti e comunicate all'Organismo di Vigilanza, in presenza di potenziali impatti sul Modello 231.

Le azioni deliberate sono attuate con modalità idonee a garantire la riservatezza e la tutela dei soggetti coinvolti.

Qualora l'Organo decidente dovesse ritenere il contenuto della relazione del Responsabile (primario o alternativo) non sufficiente per adottare alcun provvedimento, potrà richiedere al Responsabile medesimo un'integrazione della relazione.

A seguito della deliberazione dell'Organo competente, il Responsabile (primario o alternativo) comunica al Segnalante - tramite i dedicati canali comunicativi adottati dalla Banca ed entro il termine di tre mesi dalla data di avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione - la conclusione del procedimento con indicazione di sintesi dell'esito della segnalazione⁸.

7.1.3 Trattamento dei dati personali

La Banca attua appositi presidi al fine di garantire e tutelare la riservatezza dei dati personali del Segnalante e del Segnalato.

Le informazioni ed ogni altro dato personale acquisiti in luogo ad una segnalazione sono trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e del *GDPR*.

In particolare, i dati personali trattati ai fini delle presenti regole devono essere:

- a) limitati a quelli strettamente e obiettivamente necessari per verificare la fondatezza della segnalazione e per la relativa gestione;
- b) trattati in modo lecito, corretto e trasparente;
- c) conservati per un periodo necessario al trattamento della specifica segnalazione e non oltre cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, salvo richieste differenti da parte dell'Autorità Giudiziaria.

I dati personali che manifestamente non sono utili al trattamento di una specifica segnalazione non devono essere raccolti o, se raccolti accidentalmente, devono essere cancellati immediatamente.

All'interno della piattaforma informatica di segnalazione e nella sezione del sito *internet* dedicata al *Whistleblowing*, viene resa disponibile al Segnalante e al Segnalato una specifica informativa in materia di protezione dei dati personali trattati in applicazione della normativa in vigore.

7.2 Canali di segnalazione esterni

In conformità alla normativa vigente, il Segnalante può effettuare una segnalazione esterna all'ANAC solo nei casi in cui lo stesso:

- ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito;
- ha fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero che la stessa segnalazione possa determinare il rischio di ritorsione;
- ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

⁸ Il Responsabile dovrà indicare se la segnalazione sia stata: (i) accolta; (ii) archiviata dall'Organo deliberante; (iii) non rientrante nel perimetro della disciplina in oggetto.

Inoltre, il Segnalante può rivolgersi ad ANAC anche per notificare eventuali atti ritorsivi conseguenti ad una segnalazione.

Le relative procedure di segnalazione sono definite dall'ANAC e pubblicate sul sito istituzionale dell'ente.

Il Segnalante può, inoltre, segnalare, ai sensi dell'art. 52-ter del TUB, possibili violazioni normative o presunte irregolarità gestionali riguardanti l'attività bancaria mediante il canale di segnalazione esterno attivato dalla Banca d'Italia secondo le procedure pubblicate sul proprio sito *internet*.

Il Segnalante ha, infine, la possibilità di effettuare la segnalazione tramite la divulgazione pubblica⁹, beneficiando della protezione prevista dalla normativa vigente al ricorrere di una delle condizioni previste dalla stessa. Tale protezione, infatti, sarà riconosciuta se, al momento della divulgazione, ricorra una delle seguenti condizioni:

- il Segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna ovvero ha effettuato direttamente una segnalazione esterna e non è stato dato riscontro nei termini previsti;
- il Segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;
- il Segnalante ha fondato motivo di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni o possa non avere efficace seguito in ragione delle specifiche circostanze del caso concreto, come quelle in cui possano essere occultate o distrutte prove oppure in cui vi sia fondato timore che chi ha ricevuto la segnalazione possa essere colluso con l'autore della violazione o coinvolto nella violazione stessa.

Da ultimo, viene riconosciuta al Segnalante la possibilità di rivolgersi alle Autorità giudiziarie per inoltrare una denuncia di condotte illecite di cui è venuto a conoscenza nel contesto lavorativo.

8 Misure di protezione per i soggetti coinvolti

8.1 Tutela del Segnalante

La Banca, in ottemperanza alla normativa di riferimento¹⁰ ed al fine di favorire la diffusione di una cultura della legalità e di incoraggiare la segnalazione degli illeciti, assicura la riservatezza dei dati personali del Segnalante e la confidenzialità delle informazioni contenute nelle segnalazioni e garantisce, inoltre, che la segnalazione non costituisca di per sé violazione degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro.

In particolare, l'identità del Segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità non possono essere rivelate, senza il consenso espresso del Segnalante medesimo, a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni, ad eccezione dei casi in cui la sua comunicazione sia richiesta dalla Legge (ad esempio: indagini penali, ispezioni di Organi di controllo, ecc.).

⁹ Con la divulgazione pubblica le informazioni sulle violazioni sono rese di pubblico dominio tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque attraverso mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone.

¹⁰ Cfr. art. 12, D. Lgs. n. 24/2023.

Inoltre, nell'ambito dell'eventuale procedimento disciplinare avviato nei confronti del Segnalato, l'identità del Segnalante non può essere rivelata, ove la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla segnalazione, anche se conseguenti alla stessa.

Qualora, invece, la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del Segnalante sia indispensabile per la difesa dell'incolpato, la segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso del Segnalante alla rivelazione della propria identità, previa comunicazione scritta delle ragioni alla base della rivelazione dei dati relativi alla sua identità. La comunicazione scritta e il consenso del Segnalante sono necessarie anche nel caso in cui nelle procedure di segnalazione la rivelazione della identità del Segnalante sia indispensabile anche ai fini della difesa della persona coinvolta.

La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare, fatta salva ogni ulteriore forma di responsabilità prevista dalla Legge.

Le segnalazioni non possono essere utilizzate oltre quanto necessario per dare adeguato seguito alle stesse.

A tutela del Segnalante, la normativa¹¹ prevede, inoltre, il divieto di ritorsione, ossia il divieto di qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione e che provoca o può provocare al Segnalante medesimo, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

L'applicazione del regime di protezione contro le ritorsioni è subordinata alle seguenti condizioni e requisiti:

- il Segnalante al momento della segnalazione aveva fondato motivo di ritenere che le informazioni sulle violazioni segnalate fossero vere e rientranti nel perimetro applicativo della disciplina;
- la segnalazione è stata effettuata utilizzando i canali dedicati e secondo le modalità per essi previste.

Ai fini della protezione contro le ritorsioni, non risultano rilevanti i motivi che hanno indotto la persona a segnalare.

La tutela è, altresì, assicurata qualora, nei casi di segnalazione anonima, il Segnalante sia stato successivamente identificato e abbia subito ritorsioni.

La normativa prevede un elenco non esaustivo delle fattispecie che costituiscono ritorsioni, quali, ad esempio: licenziamento, sospensione o misure equivalenti; mutamento di funzioni, cambiamento del luogo di lavoro, riduzione dello stipendio, modifica dell'orario di lavoro; retrocessione di grado o mancata promozione; coercizione, intimidazione, molestie o ostracismo¹².

Inoltre, il Segnalante non è punibile se rivela o diffonde informazioni su violazioni: (i) coperte dall'obbligo di segreto di cui agli articoli 326, 622 e 623 del codice penale e 2015 del codice civile;

¹¹ Cfr. art. 17, D. Lgs. n. 24/2023.

¹² Si rinvia all'art. 17, comma 4, D. Lgs. n. 24/2023 per l'elencazione completa delle fattispecie.

(ii) inerenti a disposizioni relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali; (iii) che offendono la reputazione del Segnalato, qualora, al momento della rivelazione, vi fossero fondati motivi per ritenere che la rivelazione fosse necessaria per svelare la violazione.

La tutela del Segnalante viene meno ed allo stesso viene irrogata una sanzione disciplinare, qualora venga accertata, anche con sentenza di primo grado, la sua responsabilità penale o civile, in caso di dolo o colpa grave, per segnalazione calunniosa o diffamatoria o per altri reati connessi con la denuncia all'autorità giudiziaria.

Il Segnalante che ritenga di aver subito una ritorsione può comunicarlo, tramite piattaforma informatica, ad ANAC, soggetto competente ad effettuare i conseguenti accertamenti e ad irrogare l'eventuale sanzione amministrativa al responsabile.

Gli atti assunti in violazione del divieto di ritorsione sono nulli. Il Segnalante che sia stato licenziato a causa della segnalazione ha diritto a essere reintegrato nel posto di lavoro. Inoltre, qualora il Segnalante abbia partecipato alle attività poste in essere in violazione della normativa, la Banca assicura allo stesso un trattamento privilegiato rispetto agli altri responsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile.

Le citate tutele si applicano anche in caso di divulgazione pubblica o di denuncia e sono riconosciute, oltre che al Segnalante, anche ai seguenti soggetti che potrebbero essere destinatari di ritorsioni, dirette o indirette, in ragione del ruolo assunto nell'ambito del processo di segnalazione e/o del rapporto che li lega al Segnalante:

- facilitatore, ossia la persona fisica che assiste il Segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata;
- persone del medesimo contesto lavorativo del Segnalante e che è legata ad esso da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- colleghi di lavoro del Segnalante che lavorano nel medesimo contesto lavorativo dello stesso e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente.

8.2 Tutela del Segnalato

In conformità con la normativa vigente, la Banca adotta le stesse forme di tutela a garanzia della *privacy* del Segnalante anche per il presunto responsabile della violazione, fatta salva ogni ulteriore forma di responsabilità prevista dalla Legge che imponga l'obbligo di comunicare il nominativo del Segnalato (ad es., richieste dell'Autorità giudiziaria, ecc.).

A tutela del Segnalato, inoltre, resta impregiudicata la responsabilità penale e disciplinare del Segnalante nelle ipotesi previste dal precedente paragrafo e sono, altresì, fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso del sistema interno di segnalazione, come ad esempio le segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o effettuate al solo scopo di danneggiare il Segnalato o altri soggetti, e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'istituto.

Come riportato nel paragrafo 7.1.1, inoltre, il Segnalato può essere sentito, ovvero, dietro sua richiesta, viene sentito, anche mediante procedimento cartolare attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti.

Con riguardo alla violazione del Modello 231, sono previste sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del Segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che, a seguito di istruttoria, si rivelino infondate.

9 Reportistica verso gli Organi aziendali

Ai sensi delle disposizioni vigenti, il Responsabile del Sistema interno di segnalazione delle violazioni redige una relazione annuale per gli Organi aziendali sul corretto funzionamento del sistema interno di segnalazione contenente le informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute. La relazione deve essere redatta nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina sulla protezione dei dati personali.

Tale relazione annuale viene messa a disposizione del personale della Banca.

10 Archiviazione e Conservazione

La documentazione relativa alle segnalazioni è strettamente riservata, archiviata presso le strutture dei Responsabili del sistema di segnalazione e accessibile solamente ai dipendenti che, presso tali funzioni, si occupano della gestione delle segnalazioni.

Chiunque, a qualunque titolo, venga a conoscenza dell'identità del Segnalante e/o del Segnalato è tenuto a evitare / impedire la divulgazione non autorizzata di informazioni in base a cui la si possa dedurre.

Le segnalazioni e la relativa documentazione devono essere conservate per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre cinque anni a decorrere dalla data di comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza previsti dal *GDPR*.

Le segnalazioni rese oralmente devono essere documentate a cura del personale addetto mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante verbale. In caso di verbale, il Segnalante potrà procedere alla verifica e alla sottoscrizione dello stesso.

11 Attività di formazione e informazione

La Banca promuove opportune attività di formazione del proprio personale dipendente per assicurare la consapevolezza e la corretta interpretazione del procedimento di segnalazione interno adottato.

In particolare, gli uffici o le persone cui è demandata la gestione del canale di segnalazione ricevono una specifica formazione relativa alla gestione del canale stesso.

La Banca mette, altresì, a disposizione - in apposite sezioni del sito *internet* e dell'*intranet*, nonché tramite affissione nelle sedi - informazioni chiare sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni interne, nonché sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni esterne.