

## Segnalazioni - Policy di escalation

### 1 Assegnazione di una segnalazione a un case manager

Quando viene effettuata una segnalazione tramite il modulo web o tramite la linea telefonica dedicata, la pratica viene creata nello strumento Speak Up (applicazione di gestione delle pratiche).

Inizialmente, la pratica assume lo stato "non assegnato". Ciò significa che solo gli utenti amministratori possono vederne il contenuto. Alla configurazione iniziale, gli utenti amministratori fanno parte del Reparto di conformità di bpostgroup.

Dopo una prima analisi del problema, un utente amministratore assegnerà manualmente la questione a un case manager specifico, che avrà accesso alla pratica e la esaminerà meglio.

Il case manager informerà the direct superior (N+1) della persona oggetto della segnalazione solo se tali informazioni sono strettamente necessarie per la raccolta dei dati indispensabili al corretto svolgimento dell'indagine. In caso di dubbio sulla necessità di informare the direct superior (N+1), il Case manager dovrà chiedere consiglio al Compliance Director di bpostgroup.

Tuttavia, per le persone oggetto della segnalazione elencate nella **colonna A** di seguito, gli utenti amministratori informeranno le persone indicate nella **colonna B**.

| <b>[A] Persona oggetto di una segnalazione</b> | <b>[B] Chi sarà informato?</b>  |
|--|---|
| Presidente del Consiglio di Amministrazione    | Presidente del Comitato Controllo e Rischi  |
| Presidente del Comitato Controllo e Rischi     | Presidente del Consiglio di Amministrazione   |
| Membro del Consiglio di Amministrazione        | Presidente del Consiglio di Amministrazione, Presidente del Comitato Controllo e Rischi                     |
| CEO di bpostgroup                              | Presidente del Consiglio di Amministrazione, Presidente del Comitato Controllo e Rischi                     |
| Membro del Comitato esecutivo di bpostgroup    | CEO di bpostgroup   |
| CLO e segretario aziendale di bpostgroup       | CEO di bpostgroup, Presidente del Consiglio di Amministrazione e Presidente del Comitato Controllo e Rischi |
| Membro dell'Alta Direzione                     | Membro del Comitato esecutivo di bpostgroup responsabile dell'alta direzione                                |
| CEO/Responsabile di una filiale di bpostgroup  | CEO di bpostgroup, Membro del Comitato esecutivo di bpostgroup responsabile della filiale                   |
| Direttore della Conformità                     | CLO e Presidente del Comitato Controllo e Rischi  |
| Direttore del Controllo                        | CEO di bpostgroup e Presidente del Comitato Controllo e Rischi  |
| Case manager della filiale locale              | CEO/Responsabile della filiale  |

Attraverso gli utenti amministratori, le persone menzionate nella colonna B affideranno a un case manager l'incarico di indagare.

### 2 Cosa succede se la persona oggetto della segnalazione è un utente amministratore?

Per evitare che un utente amministratore possa accedere automaticamente a una segnalazione in cui viene menzionato il suo nome, nel tool Speak Up sono integrate le regole di escalation. Queste regole di escalation sono implementate per ogni utente amministratore e funzionano nel seguente modo:

- Se il nome di un utente amministratore viene menzionato in una segnalazione, l'accesso verrà automaticamente negato a tutti gli utenti amministratori.
- Il nome verrà verificato utilizzando tutte le sue possibili varianti ortografiche.

- La pratica sarà automaticamente assegnata al Compliance Director di bpostgroup.
- Se il nome del Direttore della conformità è menzionato in una segnalazione, l'accesso verrà automaticamente negato a tutti gli utenti amministratori.
- La pratica verrà automaticamente assegnata al CLO and President of the Audit and Risk Committee.

### **3 Cosa succede se la persona oggetto della segnalazione è un Case manager della filiale locale?**

Se la persona oggetto della segnalazione è un Case manager della filiale locale, al quale normalmente dovrebbe essere assegnata la pratica ai sensi della policy sulle segnalazioni, la pratica sarà assegnata al CEO/Responsabile della filiale.

Tramite gli utenti amministratori, questa persona affiderà l'indagine a un case manager della filiale locale.

### **4 Cosa succede se la persona oggetto della segnalazione è il Case manager più adatto a occuparsi della pratica?**

A seconda della natura di una segnalazione, gli utenti amministratori possono assegnare la pratica al case manager meglio più adatto per il tipo di problema in questione.

Tuttavia, se l'oggetto della segnalazione è proprio Case manager, il problema sarà assegnato a his direct superior (N+1). Tramite gli utenti amministratori, questa persona affiderà l'indagine a un Case manager.

### **5 Riservatezza**

L'identità della persona oggetto della segnalazione e il contenuto della segnalazione sono comunicati agli utenti amministratori, ai lead case manager e ai case manager ai soli fini dell'indagine avviata dal processo Speak Up.

Sono tenuti a mantenere la massima riservatezza su queste informazioni.

Pertanto, gli utenti amministratori, i lead case manager e i case manager possono utilizzare queste informazioni solo nella misura strettamente necessaria per il corretto svolgimento dell'indagine.

Se il corretto svolgimento dell'indagine non richiede che l'identità della persona oggetto della segnalazione sia comunicata a una particolare parte interessata durante l'indagine, tale identità non può essere divulgata.

In caso di dubbi su come e quando si è tenuti alla riservatezza, gli utenti amministratori, i lead case manager e i case manager sono invitati a chiedere consiglio al Compliance Director di bpostgroup.