

**Worldline Merchant Services Italia S.p.A.**

**PARTE I**

**PARTE GENERALE**

**Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi  
del D. Lgs. 231/2001**

## INDICE

<b>I PREMESSA PARTE GENERALE</b> .....	<b>4</b>
<b>II - IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001</b> .....	<b>6</b>
II - A Il regime di responsabilità amministrativa previsto a carico delle persone giuridiche, società e associazioni.....	6
II - B Le sanzioni previste a carico dell’Ente .....	9
II - C L’adozione del “Modello di Organizzazione e di Gestione” quale possibile esimente della responsabilità amministrativa.....	10
II - D Linee guida emanate dalle Associazioni di categoria e precedenti giurisprudenziali .....	11
II - E Nozione di Pubblica Amministrazione .....	12
<b>III - IL GOVERNO SOCIETARIO E L’ASSETTO ORGANIZZATIVO DI WORLDLINE</b>	
<b>MERCHANT SERVICES ITALIA</b> .....	<b>14</b>
III - A La Corporate Governance.....	14
III - B L’assetto organizzativo .....	15
III - C Il Sistema dei controlli interni .....	23
III - D Esternalizzazione .....	25
<b>IV - AMBITO DI OPERATIVITA’ DEL MODELLO</b> .....	<b>28</b>
IV - A Obiettivi perseguiti.....	28
IV - B Soggetti destinatari .....	29
IV - C Soggetti terzi .....	30
IV - D Raggruppamenti Temporanei di Impresa ai sensi dell’art.48 del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti).....	30
IV - E Struttura e funzione del Modello.....	32
IV - F Attività di predisposizione e aggiornamento del Modello.....	32
IV - G Principi generali da adottare per le attività sensibili.....	34
<b>V - ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)</b> .....	<b>36</b>
V - A Identificazione - nomina e funzionamento dell’Organismo di Vigilanza ...	36
V - B Revoca, decadenza ed ineleggibilità del componente OdV .....	38
V - C Funzioni, poteri e doveri dell’Organismo di Vigilanza .....	39
V - D Flussi informativi – Segnalazioni nei confronti dell’Organismo di Vigilanza .....	42
V - E Conflitti d’interesse .....	45
<b>VI SISTEMA DI DELEGHE E RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>46</b>
VI - A Principi generali .....	46
<b>VII - SELEZIONE, COMUNICAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE</b> .....	<b>48</b>
VII - A Selezione del personale.....	48
VII - B Scelta dei collaboratori esterni e fornitori .....	48
VII - C Comunicazione del Modello .....	48
VII - D Formazione del personale .....	49
<b>VIII - SISTEMA DISCIPLINARE</b> .....	<b>50</b>
VIII - A Linee guida del Sistema Disciplinare .....	51

VIII – B Misure nei confronti dei dipendenti non dirigenti .....	52
VIII - C Misure nei confronti dei Dirigenti.....	55
VIII - D Misure nei confronti dei componenti degli Organi Sociali .....	55
VIII - E Misure nei confronti dei terzi e del personale distaccato .....	56
VIII - F Misure di tutela dei soggetti segnalanti .....	56
<b>IX - IL MODELLO ED IL CORPUS NORMATIVO ETICO .....</b>	<b>56</b>
IX - A Principi Generali .....	56

## I PREMESSA PARTE GENERALE

### DEFINIZIONI

Nel presente documento e nei relativi allegati le seguenti espressioni hanno il significato di seguito indicato:

- *“Agente”*: Soggetto che opera per Worldline Merchant Services Italia in qualità di agente in attività finanziaria / agente nei servizi di pagamento come disciplinato dall'OAM (Organismo per gli Agenti e per i Mediatori), in forza di un contratto di agenzia come regolato nell'Accordo Economico Collettivo per la disciplina del rapporto di agenzia e rappresentanza commerciale del settore del commercio.
- *“Attività sensibili”*: si tratta dei processi che sono stati rilevati quali idonei ad esporre la Società al rischio di commissione dei reati contemplati dal Decreto Legislativo 231/2001; comprendono le fasi, le sottofasi o le attività nell'ambito delle quali si potrebbero, in linea di principio, configurare le condizioni, le occasioni o i mezzi per la commissione di Reati, anche in via strumentale alla concreta realizzazione delle fattispecie di reato contemplate nel Decreto.
- *“Autorità”*: Autorità Giudiziaria, Istituzioni e Pubbliche Amministrazioni, nazionali ed estere, Autorità di Vigilanza, italiane ed estere ed assimilate (ad es. Consob, Banca d'Italia, Autorità Garante della concorrenza e del mercato (AGCM o Antitrust), Borsa Italiana, Unità di Informazione Finanziaria per l'Italia (UIF, subentrata a Ufficio Italiano Cambi), Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Agenzia delle Entrate; rientrano nella definizione anche i soggetti autorizzati/abilitati dalle citate entità (es. Guardia di Finanza).
- *“Capogruppo”*: Worldline S.A., in qualità di capogruppo, e Worldline N.V./S.A., in qualità di controllante diretta.
- *“CCNL”*: Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Aziende di credito, finanziarie e strumentali.
- *“Chief Executive Officer”*: Amministratore Delegato
- *“Client”*: soggetti pubblici o privati, destinatari dei servizi offerti dalla Società.
- *“Codice Etico”*: documento<sup>1</sup> che esprime l'insieme delle linee di comportamento, tra cui, il rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti e la scrupolosa osservanza di tutte le regole organizzative e procedurali adottate.
- *“Collaboratore”*: qualsiasi persona fisica che lavora per Worldline Merchant Services Italia, in Italia o all'estero, nell'ambito di un contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato; persona fisica proveniente da altre aziende e distaccata presso Worldline Merchant Services Italia. Sono assimilati ai Collaboratori, i lavoratori con contratto di somministrazione (ex interinali) e gli stagisti.
- *“Consulenti”*: coloro i quali forniscono informazioni e pareri ed assistono la Società nello svolgimento di determinati atti, sulla base di accertata esperienza e pratica in specifiche materie, in forza di un contratto di mandato o di altro rapporto contrattuale.
- *“Controllante”*: Worldline N.V./S.A., in qualità di controllante diretta.
- *“Corpus Normativo Etico”*<sup>2</sup>: insieme di Codici e normative, fra le quali il Codice Etico di Worldline, aventi riferimento all'ambito etico-comportamentale.

<sup>1</sup> Consultabile al sito [www.axepta.it](http://www.axepta.it)

<sup>2</sup> Oppure “Corpo normativo a valenza etica”.

- *“Datore di lavoro”*: soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa.
- *Direzione*: si intendono tutte le Strutture presenti in Worldline Merchant Services Italia;
- *“D.Lgs. 231/2001”* o *“Decreto”*: Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001, e successive modificazioni ed integrazioni.
- *“Destinatari”*: destinatari delle prescrizioni di cui al presente Modello.
- *“Dipendenti”* e *“Personale”*: tutti coloro che intrattengono con la Società un rapporto di lavoro subordinato, compresi i dirigenti.
- *“Ente”* o *“Enti”*: persone giuridiche (società, associazioni, consorzi, ecc.).
- *“Esteralizzazione”*: in coerenza con la normativa esterna di riferimento (Banca d'Italia, Disposizioni di vigilanza per gli Istituti di pagamento del 17 maggio 2016 e successive modificazioni, Linee Guida EBA “Orientamenti in materia di esternalizzazione” EBA/GL/2019/02 del 25 febbraio 2019) accordo in qualsiasi forma tra la Società e un fornitore di servizi in base al quale quest'ultimo realizza un processo, un servizio o un'attività (di seguito “Prestazione”) della /Società stessa.
- *“Fornitore”*: controparte dalla quale si acquista un bene o un servizio, sia direttamente che attraverso un distributore (la definizione include anche le società del Gruppo Worldline).
- *“Gruppo”*: Worldline e le società da essa controllate.
- *“Linee Guida ABI”*: Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 diramate dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana).
- *“Linee Guida Confindustria”*: Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 diramate da Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana).
- *“Modello”*: Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo idoneo a prevenire i Reati, così come previsto dagli articoli 6 e 7 del D.lgs. n. 231/01.
- *“Organi Sociali”*<sup>3</sup>: il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, l'Assemblea dei Soci.
- *“Organismo di Vigilanza”* o *“OdV”*: Organismo previsto dall'art. 6 del D.lgs. n.231/01.
- *“P.A.”* – *“Pubblica Amministrazione”*: la Pubblica Amministrazione, nazionale e comunitaria, incluse le persone fisiche che assumono, ai fini della legge penale, la qualifica di “Pubblico Ufficiale” e/o di “Incaricato di pubblico servizio”.
- *“Prestazione”*: una funzione, un processo, un servizio o un'attività.
- *“Procedure”*: normative interne di autoregolamentazione.

<sup>3</sup> Cfr. Carta delle Responsabilità della società (versione pro tempore vigente).

- *“Protocollo”*: parte integrante del presente Modello che riporta, per le singole attività sensibili, l'insieme dei presidi organizzativi, di gestione e di controllo volti a prevenire la commissione dei Reati ad esse associati.
- *“Reati”*: i reati rientranti nel perimetro di applicazione del D.Lgs. n. 231/2001 e successive modifiche, integrazioni e disposizioni di attuazione.
- *“RPE” – “Referente per la Prestazione Esternalizzata”*: in coerenza con la normativa esterna di riferimento (Banca d'Italia, Disposizioni di vigilanza per gli Istituti di pagamento del 17 maggio 2016 e successive modificazioni), responsabile del controllo delle singole funzioni esternalizzate, dotato di adeguati requisiti di professionalità. Tale figura comprende anche il “referente aziendale” delle funzioni aziendali di controllo laddove esternalizzate.
- *“SCI”*: Sistema dei Controlli Interni adottato dalla Società in ottemperanza alla normativa esterna di riferimento (Capitolo VI delle Disposizioni di Vigilanza per gli Istituti di Pagamento e gli Istituti di Moneta Elettronica emanate dalla Banca d'Italia in data 23 luglio 2019).
- *“Sistema Disciplinare”*: insieme delle misure sanzionatorie applicabili in caso di violazione del presente Modello.
- *“Società”*, Worldline Merchant Services Italia S.p.A. (di seguito Worldline Merchant Services Italia).
- *“Soggetti Apicali” – “Soggetti in posizione apicale”*: fatta salva la previsione generale ed astratta del legislatore (cfr. art. 5, co.1 del D. Lgs. n. 231/01:“...a) ... persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso”, in Worldline Merchant Services Italia si identificano quali Soggetti Apicali: i membri del Consiglio di Amministrazione, il Presidente, l'Amministratore Delegato (anche Chief Executive Officer), il Chief Financial Officer, nonché i soggetti titolari di deleghe di poteri conferite direttamente dal Consiglio di Amministrazione.
- *“Soggetti Subordinati”*: persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno o più Soggetti Apicali (cfr. art. 5, co.1 del D. Lgs. n. 231/01).

## **II - IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001**

### [II - A Il regime di responsabilità amministrativa previsto a carico delle persone giuridiche, società e associazioni](#)

In data 8 giugno 2001 è stato emanato - in esecuzione della delega di cui all'art.11 della legge 29 settembre 2000 n. 300 - il D.Lgs. n.231/2001, entrato in vigore il 4 luglio successivo, che ha inteso adeguare la legislazione domestica in materia di responsabilità delle persone giuridiche ad alcune convenzioni internazionali cui l'Italia ha aderito.

Il D. Lgs. n.231/2001 recante la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica” ha introdotto per la prima volta in Italia la responsabilità in sede penale degli Enti per specifici reati commessi nell'interesse o a vantaggio degli stessi, dai seguenti soggetti:

- persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'Ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso;
- persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati.

La condotta delittuosa posta in essere dai citati soggetti, da un lato integra un reato ascrivibile all'individuo che lo ha commesso (il quale viene punito con una sanzione penale), dall'altro integra un illecito amministrativo (punito con una sanzione amministrativa a carico dell'Ente nel cui interesse o vantaggio il reato è stato commesso).

Si tratta di un sistema di responsabilità autonomo, caratterizzato da presupposti e conseguenze distinti da quelli previsti per la responsabilità penale della persona fisica. La responsabilità dell'Ente sussiste, infatti, anche quando l'autore del reato non è stato identificato o non è imputabile (cfr. art. 8 D.lgs.231/01).

Tale responsabilità si aggiunge, pertanto, a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto e mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio degli enti che abbiano tratto un vantaggio dalla commissione dell'illecito o nel cui interesse l'illecito è stato commesso.

La differenza esistente fra le nozioni di interesse e di vantaggio risiede nel fatto che, mentre l'interesse concerne la condotta soggettiva dell'Ente, da valutare in una prospettiva *ex ante*, il vantaggio, di contro, ha contenuti più marcatamente oggettivi, e dunque verificabile solo *ex post*.

L'Ente non risponde se i predetti soggetti hanno agito nell'interesse esclusivo proprio o di terzi.

Il regime di responsabilità amministrativa a carico degli Enti è correlato ed è conseguente alla commissione di determinati reati, tassativamente indicati dalla legge. Per la relativa elencazione si rinvia alla Parte II del presente Modello.

Ai fini della valutazione della responsabilità dell'Ente assumono rilevanza anche le ipotesi di concorso nel reato.

### **I delitti tentati**

Nelle ipotesi di commissione, nelle forme del tentativo<sup>4</sup>, dei delitti indicati nel Capo I del D.lgs. 231/01 (artt. da 24 a 25-duodecies), le sanzioni pecuniarie e le sanzioni interdittive sono ridotte da un terzo alla metà, mentre è esclusa l'irrogazione di sanzioni nei casi in cui l'ente impedisca volontariamente il compimento dell'azione o la realizzazione dell'evento (art. 26 del D.lgs. 231/01). L'esclusione di sanzioni si giustifica, in tal caso, in forza dell'interruzione di ogni rapporto di immedesimazione tra Ente e soggetti che assumono di agire in suo nome e per suo conto.

---

<sup>4</sup> Secondo l'art.56, comma 1, c.p. risponde di delitto tentato "Chi compie atti idonei, diretti in modo non equivoco a commettere un delitto.se l'azione non si compie o l'evento non si verifica....".

### **Le vicende modificative dell'Ente**

Il D.Lgs. 231/01 disciplina il regime della responsabilità patrimoniale dell'Ente anche in relazione alle vicende modificative dell'Ente quali la trasformazione, la fusione, la scissione e la cessione d'azienda.

Secondo l'art. 27, comma 1, del D.Lgs. 231/01, dell'obbligazione per il pagamento della sanzione pecuniaria risponde l'Ente con il suo patrimonio o con il fondo comune, laddove la nozione di patrimonio deve essere riferita alle società ed agli Enti con personalità giuridica, mentre la nozione di “fondo comune” concerne le associazioni non riconosciute.

Gli articoli da 28 a 33 del Decreto regolano l'incidenza sulla responsabilità dell'Ente delle vicende modificative connesse ad operazioni di trasformazione, fusione, scissione e cessione d'azienda.

In caso di trasformazione, l'art. 28 del D.lgs. 231/01 prevede che resti ferma la responsabilità dell'Ente per i reati commessi anteriormente alla data in cui la trasformazione ha avuto effetto.

Secondo quanto previsto dall'art. 29 del D.lgs.231/01, l'Ente che risulta dalla fusione (anche per incorporazione) risponde dei reati di cui erano responsabili i soggetti giuridici partecipanti alla fusione delle società partecipanti all'operazione (art. 2504-bis, primo comma, c.c.) e, facendo proprie le attività aziendali, accorpa altresì quelle nel cui ambito sono stati posti in essere i reati di cui le società partecipanti alla fusione avrebbero dovuto rispondere.

L'art. 30 del D.lgs. 231/01 prevede che, nel caso di scissione parziale, la società scissa rimane responsabile per i reati commessi anteriormente alla data in cui la scissione ha avuto effetto.

Gli Enti beneficiari della scissione (sia totale che parziale) sono solidalmente obbligati al pagamento delle sanzioni pecuniarie dovute dall'Ente scisso per i reati commessi anteriormente alla data in cui la scissione ha avuto effetto, nel limite del valore effettivo del patrimonio netto trasferito al singolo Ente.

Tale limite non si applica alle società beneficiarie, alle quali risulta devoluto, anche solo in parte, il ramo di attività nel cui ambito è stato commesso il reato.

Le sanzioni interdittive relative ai reati commessi anteriormente alla data in cui la scissione ha avuto effetto si applicano agli Enti cui è rimasto o è stato trasferito, anche in parte, il ramo di attività nell'ambito del quale il reato è stato commesso.

L'art. 31 del D.lgs. 231/01 prevede disposizioni comuni alla fusione e alla scissione, concernenti la determinazione delle sanzioni nell'eventualità che tali operazioni straordinarie siano intervenute prima della conclusione del giudizio. Viene chiarito, in particolare, il principio per cui il giudice deve commisurare la sanzione pecuniaria, secondo i criteri previsti dall'art. 11, comma 2, del D.lgs. 231/01, facendo riferimento in ogni caso alle condizioni economiche e patrimoniali dell'Ente originariamente responsabile, e non a quelle dell'Ente cui dovrebbe imputarsi la sanzione a seguito della fusione o della scissione.

In caso di sanzione interdittiva, l'Ente che risulterà responsabile a seguito della fusione o della scissione potrà chiedere al giudice la conversione della sanzione interdittiva in sanzione pecuniaria, a patto che (i) la colpa organizzativa che abbia reso possibile la commissione del reato sia stata eliminata e (ii) l'Ente abbia provveduto a risarcire il danno e messo a disposizione (per la confisca) la parte di profitto eventualmente conseguito.



L'art. 32 del D.lgs. 231/01 consente al giudice di tener conto delle condanne già inflitte nei confronti degli Enti partecipanti alla fusione o dell'Ente scisso al fine di configurare la reiterazione, a norma dell'art. 20 del D.lgs. 231/01, in rapporto agli illeciti dell'Ente risultante dalla fusione o beneficiario della scissione, relativi a reati successivamente commessi. Per le fattispecie della cessione e del conferimento di azienda è prevista una disciplina unitaria (art. 33 del D.lgs. 231/01); il cessionario, nel caso di cessione dell'azienda nella cui attività è stato commesso il reato, è solidalmente obbligato al pagamento della sanzione pecuniaria comminata al cedente, con le seguenti limitazioni:

- (i) è fatto salvo il beneficio della preventiva escussione del cedente;
- (ii) la responsabilità del cessionario è limitata al valore dell'azienda ceduta ed alle sanzioni che risultano dai libri contabili obbligatori ovvero dovute per illeciti amministrativi dei quali era, comunque, a conoscenza.

Al contrario, resta esclusa l'estensione al cessionario delle sanzioni interdittive inflitte al cedente.

Da ultimo, la Suprema Corte ha disposto che il giudice penale deve sempre provare l'assenza della buona fede della incorporante e del vantaggio derivato alla stessa dall'operazione illecita commessa dall'incorporata. Così si è espressa la Cassazione che non esclude quindi l'estensione del vincolo cautelare al patrimonio della incorporante, ma spiega il percorso che il giudice di merito deve seguire: in primo luogo, verificare la "buona fede penale", che ricomprende profili colposi la cui prova ricade sull'accusa; in secondo luogo, valutare il vantaggio dell'incorporante, che non necessariamente deve essere un attivo liquido, ma può consistere anche nella diminuzione del debito dell'incorporata o altra utilità (Cass. Sez. V Pen. - 29.01.2016 n. 4064).

## II - B Le sanzioni previste a carico dell'Ente

Le sanzioni previste dal D.Lgs. n.231/01 a carico degli Enti a seguito della commissione, anche tentata, possono essere di natura pecuniaria oppure di natura interdittiva.

Le sanzioni interdittive, applicabili anche come misure cautelari, consistono in:

- interdizione dall'esercizio dell'attività;
- sospensione o revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito;
- divieto di contrattare con la Pubblica Amministrazione;
- esclusione da agevolazioni, finanziamenti, contributi o sussidi ed eventuale revoca di quelli concessi;
- divieto di pubblicizzare beni o servizi.

Tali misure, inoltre, possono essere applicate all'Ente nel corso delle indagini, in via cautelare, qualora il giudice penale ravvisi l'esistenza di gravi indizi in merito alla responsabilità dell'Ente e il pericolo di reiterazione del reato.

Con la sentenza di condanna nei confronti dell'Ente è sempre disposta la confisca del prezzo o del profitto del reato.

Nel caso in cui sanzioni interdittive siano comminate, può essere disposta, come pena accessoria, anche la pubblicazione della sentenza di condanna.

Le sanzioni pecuniarie sono comminate tramite l'introduzione di un sistema commisurativo per quote. Sono poi previsti dall'art. 12 del Decreto, casi di riduzione delle medesime, tenuto “conto della gravità del fatto, del grado della responsabilità dell'Ente, nonché dell'attività svolta per eliminare o attenuare le conseguenze del fatto e per prevenire la commissione di ulteriori illeciti”.

La responsabilità prevista dal suddetto Decreto si configura anche in relazione ai reati commessi all'estero, purché, tra l'altro, per gli stessi non proceda lo Stato del luogo in cui è stato commesso il reato.

### Il - C L'adozione del “Modello di Organizzazione e di Gestione” quale possibile esimente della responsabilità amministrativa

Il Decreto, nell'introdurre il suddetto regime di responsabilità amministrativa, prevede, tuttavia, una forma specifica di esonero da detta responsabilità qualora l'Ente dimostri di aver adottato tutte le misure organizzative opportune e necessarie al fine di prevenire la commissione di reati.

In ipotesi di reato commesso da soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'Ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da soggetti che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso (c.d. “Soggetti Apicali”), l'Ente non risponde se prova che:

- (i) l'organo dirigente ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- (ii) il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli e di curare il loro aggiornamento sia stato affidato a un organismo dell'Ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- (iii) non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'Organismo di Vigilanza;
- (iv) i soggetti abbiano commesso il reato eludendo fraudolentemente i modelli.

Nel caso in cui, invece, il reato sia commesso da soggetti sottoposti alla direzione o alla vigilanza di un soggetto apicale, l'Ente è responsabile se la commissione del reato è stata resa possibile dall'inosservanza degli obblighi di direzione e vigilanza.

Detta inosservanza è, in ogni caso, esclusa qualora l'Ente, prima della commissione del reato, abbia adottato ed efficacemente attuato modelli idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi, secondo una valutazione che deve necessariamente essere a priori.

L'art. 6 del Decreto dispone, infine, che i modelli possano essere adottati sulla base di codici di comportamento redatti da associazioni rappresentative di categoria, comunicati al Ministero della Giustizia.

In relazione all'estensione dei poteri delegati e al rischio di commissione dei reati, il Modello deve rispondere alle seguenti esigenze (cfr. art. 6, comma 1, lettera a):

- individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati;

- prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'Ente in relazione ai reati da prevenire;
- individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati<sup>5</sup>;
- prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza, deputato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello;
- introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

L'efficace attuazione del Modello richiede:

- una verifica periodica e l'eventuale modifica dello stesso quando sono scoperte significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti sostanziali<sup>6</sup> nell'organizzazione o nell'attività;
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

È inoltre prevista, con riferimento ai delitti indicati nei commi 2 e 3 dell'art. 25 del Decreto (Reati contro la Pubblica Amministrazione), la possibilità per l'ente di accedere, in caso di condanna per tali reati, a sanzioni interdittive ridotte, qualora l'ente stesso si sia efficacemente adoperato per evitare che l'attività delittuosa sia portata a conseguenze ulteriori, per assicurare le prove dei reati e per l'individuazione dei responsabili ovvero per il sequestro delle somme o altre utilità trasferite e abbia eliminato le carenze organizzative che hanno determinato il reato mediante l'adozione e l'attuazione di modelli organizzativi idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi.

## II - D Linee guida emanate dalle Associazioni di categoria e precedenti giurisprudenziali

In conformità al citato art. 6, co.3 del Decreto, la Società, nella predisposizione del presente Modello, tenuto conto della precedente appartenenza al Gruppo BNL, si è ispirata alle Linee Guida predisposte dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) in

<sup>5</sup> A tal fine, con riferimento alla gestione della liquidità aziendale la Società adotta i seguenti principi:

- sono chiaramente definite le strategie di gestione della liquidità della Società che devono essere perseguite e rispettate nel processo di impiego delle risorse finanziarie dell'Istituto;
- sono stabiliti adeguati limiti di autonomia nell'impiego delle risorse finanziarie, attraverso la definizione di limiti di spesa coerenti con le responsabilità organizzative e con le competenze gestionali;
- sono previsti sistemi di controllo e di autorizzazione degli utilizzi di risorse finanziarie che eccedono i limiti determinati in sede di definizione del budget della Società;
- è garantita la separatezza tra i soggetti che predispongono le operazioni di movimentazione della tesoreria della Società ed i soggetti che autorizzano tali operazioni;
- tutte le operazioni che comportano la movimentazione delle risorse finanziarie sono supportate da idonea documentazione giustificativa, adeguatamente conservata e archiviata;
- è garantita la separazione tra le strutture/soggetti responsabili della gestione delle disponibilità finanziarie della Società e le strutture/soggetti responsabili della quantificazione degli flussi di cassa in entrata ed in uscita;
- l'esecuzione dei pagamenti è autorizzata esclusivamente a seguito del buon esito delle verifiche sulla corretta quantificazione degli importi rispetto: ai servizi e/o beni e/o prestazioni ricevute, alla documentazione rilevante sottostante (fatture, contratti, delibere, ecc.);
- tutte le operazioni sono registrate in conformità ai principi di correttezza professionale e contabile;
- è garantita, anche tramite l'utilizzo dei sistemi informatici, la tracciabilità e la storicizzazione:
  - di tutte le movimentazioni finanziarie effettuate dalla Società;
  - dei soggetti che hanno predisposto le movimentazioni e dei soggetti che le hanno autorizzate;
  - delle motivazioni sottostanti le entrate e le uscite di denaro.

<sup>6</sup> A titolo esemplificativo, non rileva, evidentemente, il mutamento dell'assetto organizzativo che implica la mera ridenominazione di una struttura (Direzione/Funzione) già operativa.

tale ambito. Inoltre, ove applicabili, il Modello tiene anche conto delle Linee Guida di Confindustria.

Tali Linee Guida, hanno, per loro natura, carattere generale, laddove il Modello sia predisposto con riferimento alla realtà concreta della Società.

### **Storia dell'ente e precedenti giurisprudenziali**

Ai fini della redazione del presente Modello è stata analizzata la storia dell'Ente e dei suoi mutamenti avvenuti nell'ultimo periodo che hanno modificato sia la compagine sociale sia la ragione sociale. La società ha sempre curato l'aggiornamento del Modello Organizzativo, il contenuto dello stesso è stato nel tempo aggiornato in relazione ai vari mutamenti organizzativi ed all'entrata in vigore di nuove normative, così come sono state adeguate le procedure a prevenzione dei reati. Inoltre, la società ed i suoi dipendenti hanno sempre agito nel rispetto della legge penale, non ha mai subito indagini né avuto processi ex d.lgs.231/01, sono state analizzate e prese in considerazione sia le pronunce di legittimità intervenute in questi primi venti anni di applicazione del Decreto, che le più significative sentenze di merito che pure hanno contribuito a definire meglio l'area di operatività dei Modelli Organizzativi.

Quanto deciso dalla giurisprudenza, unitamente alle Linee Guida delle associazioni di categoria, rappresenta un parametro essenziale da seguire nella elaborazione di un Modello che possa essere considerato efficace ed idoneo ad assolvere alla funzione esimente cui è finalizzato.

Un Modello sarà ritenuto idoneo laddove sia dotato di una concreta e specifica efficacia, effettività e dinamicità. In particolare, nella redazione del presente Modello è stata posta particolare attenzione a:

- (i) fondi extracontabili;
- (ii) modalità di redazione della contabilità;
- (iii) modalità di redazione bilanci;
- (iv) fatturazione e spostamenti di liquidità;
- (v) possibili modalità attuative dei reati stessi tenendo conto del contesto operativo interno ed esterno in cui opera l'azienda;
- (vi) storia dell'Ente (vicende modificative);
- (vii) segregazione delle funzioni nei processi a rischio;
- (viii) poteri di firma coerenti con le responsabilità organizzative e gestionali;
- (ix) controllo sul sistema operativo, onde garantire la continua verifica e l'effettività;
- (x) sistema di monitoraggio idoneo a segnalare le situazioni di criticità;
- (xi) gestione delle risorse finanziarie;
- (xii) sistema disciplinare specifico sia nel precetto che nella sanzione;
- (xiii) un Organismo di Vigilanza autonomo ed indipendente.

### [II – E Nozione di Pubblica Amministrazione](#)

Particolare rilevanza è data dal Decreto ai reati contro la Pubblica Amministrazione (P.A.).

Nel contesto penale, si considera Ente della Pubblica Amministrazione qualsiasi persona giuridica che persegua e/o realizzi e gestisca interessi pubblici e/o che svolga attività legislativa, giurisdizionale o amministrativa ovvero disciplinata da norme di diritto pubblico.

Si ricorda che, ai sensi degli artt. 357 e 358 c.p., sono pubblici ufficiali ed incaricati di pubblico servizio tutti coloro che – legati o meno da un rapporto di dipendenza con la P.A. – svolgono un'attività regolata da norme di diritto pubblico e atti autoritativi<sup>7</sup>.

Si segnala altresì che la legge penale equipara ai pubblici agenti italiani tutti coloro che svolgono funzioni analoghe a quelle che ad essi competono nell'ambito di organismi comunitari, di altri Stati membri dell'Unione europea, di Stati esteri o organizzazioni pubbliche internazionali.

Si ritiene al riguardo opportuno fornire alcuni esempi, peraltro ovviamente non esaustivi, di Pubbliche Amministrazioni riconducibili alle definizioni sopra esposte.

#### A. Soggetti che svolgono una pubblica funzione legislativa

- parlamentari e membri del Governo (con riferimento ai decreti legislativi e decreti legge);
- consiglieri regionali e provinciali;
- parlamentari europei e membri del Consiglio d'Europa;
- soggetti che svolgono funzioni accessorie (addetti alla conservazione di atti e documenti parlamentari, alla redazione di resoconti stenografici, di economato e tecnici).

#### B. Soggetti che svolgono una pubblica funzione giudiziaria

- magistrati (magistratura ordinaria di Tribunali, Corti d'Appello, Suprema Corte di Cassazione, Tribunale Superiore delle Acque, Tribunale Amministrativo regionale (TAR), Consiglio di Stato, Corte Costituzionale, Tribunali militari, giudici popolari delle Corti d'Assise, Giudici di pace, Vice Pretori Onorari ed aggregati, membri di collegi arbitrali rituali e di commissioni parlamentari di inchiesta, magistrati della Corte Europea di Giustizia, nonché delle varie Corti internazionali, ecc.);
- soggetti che svolgono funzioni collegate (ufficiali e agenti di polizia giudiziaria, guardia di finanza e carabinieri, cancellieri, segretari, custodi giudiziari, ufficiali giudiziari, messi di conciliazione, curatori fallimentari, operatori addetti al rilascio di certificati presso le cancellerie dei Tribunali, periti e consulenti del Pubblico Ministero, commissari liquidatori nelle procedure fallimentari, il liquidatore del concordato preventivo, il commissario straordinario dell'amministrazione straordinaria delle grandi imprese in crisi ecc.).

#### C. Soggetti che svolgono una pubblica funzione amministrativa

Si tratta della categoria più numerosa e di difficile determinazione (soprattutto con riferimento agli incaricati di un pubblico servizio), perché il concetto di Pubblica

---

<sup>7</sup> La pubblica funzione si differenzia dal pubblico servizio in quanto il pubblico ufficiale è – a differenza dell'incaricato di pubblico servizio – dotato di poteri certificativi o autoritativi e ha la potestà di formare e manifestare la volontà della P.A.

È bene dunque evidenziare che la nozione di pubblico agente ha natura oggettiva, si basa cioè sull'attività concretamente svolta dal soggetto e non sull'esistenza di un rapporto – contrattuale o di dipendenza – con la P.A.; è dunque possibile che soggetti la cui attività è di norma disciplinata dal diritto privato, in taluni settori operino in qualità di pubblici agenti.

Amministrazione è molto ampio e ad esso sono riconducibili il complesso degli apparati, dei soggetti pubblici e dei soggetti privati che esercitano una pubblica funzione o un pubblico servizio.

Oltre alle pubbliche amministrazioni in senso proprio (in via esemplificativa: Stato, Regioni, Province, Comuni, altri Enti territoriali, Enti pubblici) sono assimilati alle pubbliche amministrazioni quei soggetti privati, fra i quali le società di capitali, che sono tenuti per legge al rispetto dei principi del procedimento amministrativo e pongono in essere atti sostanzialmente amministrativi; fra questi, con riferimento alla loro attività che sia assoggetta al rispetto delle norme pubbliche, i concessionari di pubblico servizio, le imprese pubbliche (come definite dall'art. 3, comma 28, del D.lgs. 163 del 2006, in materia di contratti pubblici), gli altri organismi di diritto pubblico (come definiti dall'art. 3, comma 26, del D.lgs. 163 del 2006). Quanto alle persone fisiche, oltre ai dipendenti delle pubbliche amministrazioni e degli Enti pubblici, svolgono pubbliche funzioni anche i notai o altre figure professionali comunque investite di funzioni pubbliche o di interesse generale, quali ad esempio il personale sanitario di strutture private operanti in regime di accreditamento nell'ambito del servizio sanitario pubblico, i professionisti incaricati della direzione dei lavori negli appalti pubblici, il datore di lavoro nell'attività relativa agli assegni familiari, ecc.

### **III - IL GOVERNO SOCIETARIO E L'ASSETTO ORGANIZZATIVO DI WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA**

#### III - A La Corporate Governance

Worldline Merchant Services Italia S.p.A. è un istituto di Pagamento ai sensi dell'art. 114-sexies e seguenti del D. Lgs. 1 settembre 1993 n. 385, iscritto all'albo degli Istituti di Pagamento di Società d'Italia.

La Società fa parte del Gruppo Worldline e, in tale qualità, essa è tenuta all'osservanza delle disposizioni che Worldline S.A., in qualità di capogruppo, e Worldline N.V./S.A., in qualità di controllante diretta, emanano per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia nell'interesse della stabilità del Gruppo. Gli amministratori forniscono alla Capogruppo ogni dato e informazione per l'emanazione delle suddette disposizioni.

Il Sistema di Amministrazione e Controllo è di tipo “*tradizionale*” e si articola in: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Amministratore Delegato, e Collegio Sindacale.

L'Assemblea dei Soci procede alla nomina degli Amministratori e dei componenti del Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero variabile tra tre e sette componenti. Il Collegio Sindacale si compone di tre membri effettivi e di due supplenti.

Il Consiglio di Amministrazione nomina l'Amministratore Delegato ai quali conferisce determinati poteri di gestione e di amministrazione della Società, esclusi quelli riservati allo stesso Consiglio di Amministrazione dalla legge e dallo Statuto, ovvero mantenuti dal Consiglio nella propria esclusiva competenza.

La rappresentanza legale della Società e la firma sociale spettano, ai sensi dello Statuto, al Presidente e all'Amministratore Delegato.



Il Collegio Sindacale è l'Organo di controllo ed esercita le sue attribuzioni secondo le norme di legge e di Statuto.

### III - B L'assetto organizzativo

La Società ha definito e formalizzato il proprio assetto organizzativo nella cd. Carta delle Responsabilità<sup>8</sup>, documento oggetto di periodica revisione, che descrive la struttura organizzativa in termini di articolazione e di rapporti gerarchici e riporta, inoltre, le principali responsabilità ed attività associate ad ogni unità organizzativa in essa identificata.

L'assetto organizzativo della Società è incentrato su un Consiglio di Amministrazione, un Collegio sindacale ed un Amministratore Delegato.

Gli Organi di Amministrazione e le relative responsabilità sono disciplinati dal Codice Civile, dallo Statuto vigente e dalle delibere del Consiglio di Amministrazione.

**Internal Audit:** La società ha esternalizzato le funzioni di Internal Audit presso il Group Internal Audit di Worldline NV/SA con specifico accordo di servizio tra le società.

Per tale funzione esternalizzata, il Consiglio di Amministrazione ha previsto che un proprio specifico membro sia nominato Referente per la Prestazione Esternalizzata (RPE), coadiuvato da un dipendente interno operativo.

L'organizzazione del management di Worldline Merchant Services Italia prevede rapporti gerarchici e funzionali con l'Amministratore Delegato (Chief Executive Officer – CEO) di Worldline Merchant Services Italia e alcune funzioni e direzioni di Worldline, in linea con quelle che sono le peculiarità e l'organizzazione delle strutture centrali di Worldline.

A partire dal 3 gennaio 2022 sono state reinternalizzate<sup>9</sup> le funzioni di Seconda Linea di Difesa Rischi e Compliance e Data Protection.

A riporto gerarchico dell'Amministratore Delegato operano:

- Chief Market Officer;
- Chief Technology & Operations Officer;
- Chief Product & Marketing Officer;
- Head of 2<sup>nd</sup> Line of Defense Risk / Chief Risk Officer;
- Head of Compliance & Data Protection

Il **Chief Market Officer** opera con le seguenti responsabilità: assicura il raggiungimento degli obiettivi contributivi, distributivi, commerciali e di customer

<sup>8</sup> Cfr. Carta delle Responsabilità pro tempore vigente. Quanto indicato di seguito in merito all'organizzazione della Società riflette l'attuale assetto organizzativo.

<sup>9</sup> Precedentemente presso la allora capogruppo BNL.

satisfaction definiti per la clientela di competenza, attraverso la gestione integrata del portafoglio Clienti, Prodotti, e del patrimonio risorse umane, in coerenza e rispetto della normativa interna ed esterna in vigore e dei dispositivi per la valutazione e controllo dei rischi; assicura il raggiungimento degli obiettivi di qualità e costo del rischio e di presidio/contenimento dei rischi operativi, commerciali e reputazionali di competenza; assicura l'individuazione e lo sviluppo delle sinergie con le Entità del Gruppo BNL; assicura lo sviluppo di partnership; contribuisce allo svolgimento delle attività di customer care; assicura l'analisi strategica dei potenziali mercati di riferimento, anche attraverso la ricerca, l'attivazione ed il consolidamento di nuovi rapporti con istituzioni finanziarie, istituti di pagamento o Payment Service Provider, reti distributive, operanti sul mercato europeo, verso i quali Worldline Merchant Services Italia possa offrire i propri servizi di Acquiring secondo vari schemi distributivi (Payment Aggregator, ISO o altri), in continua collaborazione con le strutture del Chief Product and Marketing Officer; contribuisce a determinare la conoscenza del cliente e degli intermediari e delle relative attività svolte (questionari KYC e KYI), sulla base del profilo di rischio individuato ed assicura la corretta esecuzione del processo di accettazione dei clienti e degli intermediari provvedendo, ove necessario, a coinvolgere la Direzione Compliance & Data Protection oppure apposito Comitato di accettazione (CAC – Comitato Accettazione Clienti; CAI – Comitato di Accettazione intermediari). Assicura il coordinamento e la supervisione dell'operatività delle strutture Commercial Planning & Sales Support, Business Development E-commerce, Retail, Agents Networks, Partnership, Corporate, Large Corporate.

**Il Chief Technology and Operations Officer** opera con la responsabilità di assicurare l'evoluzione tecnologica e di processo dell'azienda migliorando costantemente l'efficienza e l'efficacia operativa aziendale e di assicurare il coordinamento e la supervisione dell'operatività delle strutture Technology Management, After Sales, Payments Acceptance Management, Processes & Monitoring.

Per quanto riguarda gli aspetti in ambito *Technology*, assicura il presidio della sicurezza informatica in termini di riservatezza, integrità, disponibilità e tracciabilità dei dati e delle componenti informatiche di Worldline Merchant Services Italia ed il coordinamento e l'armonizzazione delle iniziative e delle attività di sicurezza informatica al fine di garantire il controllo del rischio associato alle risorse informatiche; assicura il coordinamento dell'attività di Disaster Recovery Management nel rispetto di quanto previsto dalle policy di Gruppo. Assicura altresì il presidio e il coordinamento dei processi di governance IT (incident e problem management, sicurezza IT, change management, demand IT management, IT project management, IT solution delivery management, gestione del budget IT, gestione dei fornitori IT, gestione della capacity, disaster recovery management, etc.) operando in stretto raccordo con le altre funzioni aziendali per quanto riguarda ogni aspetto trasversale a più Uffici e Direzioni di tali processi, curando in particolare il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità di processo.

Per quanto riguarda gli aspetti in ambito *Operations*:

Per l'area *After Sales* - assicura il tempestivo censimento riferito al primo convenzionamento di Clienti o alle modifiche contrattuali; assicura la realizzazione



dei cambiamenti organizzativi ed operativi necessari alla commercializzazione di nuovi prodotti/servizi coerentemente con la pianificazione delle attività e priorità aziendali; contribuisce a determinare la conoscenza del cliente (analisi liste PEP/PPE e questionari KYC) e dell'attività svolta; assicura, anche tramite il coordinamento e supervisione delle attività esternalizzate, l'erogazione dei servizi di post vendita.

Per l'area *Payment Accepmtance Management* - assicura, al completamento delle propedeutiche fasi di accettazione della clientela, la tempestiva installazione dei Terminali POS, in caso coordinandosi con le Società Fornitrici interessate; assicura inoltre l'assistenza tecnica di prodotto e di servizio alla clientela di competenza.

Per l'area *Processes & Monitoring* - assicura al Management e alle Strutture competenti apposita reportistica di monitoraggio e controllo dei principali processi operativi, al fine di dare tempestiva evidenza dell'andamento dei fenomeni alle strutture competenti nonché agli Organi di Governo e Controllo; assicura il coordinamento e l'indirizzamento delle attività necessarie per conseguire il livello di conformità necessario rispetto agli standard dettati dai circuiti di pagamento nazionali ed internazionali, curando la gestione dei rapporti e le relazioni con i circuiti di pagamento nazionali e internazionali e la negoziazione, con questi ultimi, dei piani di sviluppo e di collaborazione commerciale.

Il **Chief Product and Marketing Officer** cura l'analisi del mercato di riferimento, e le caratteristiche dei prodotti/servizi nuovi ed esistenti in ottica di miglioramento continuo nel tempo e presidio/sviluppo delle vendite per target di clienti; assicura il coordinamento delle attività progettuali legate al lancio di nuovi prodotti e servizi nel rispetto del budget assegnato e delle linee guida definite nell'ambito della product governance; assicura lo sviluppo commerciale del sito istituzionale e degli altri canali digitali in ottica di acquisizione di nuova clientela e sviluppo della clientela esistente; cura le iniziative di comunicazione e i relativi contenuti e palinsesti nel rispetto delle linee guida della Capogruppo; cura lo sviluppo della clientela attraverso la pianificazione e l'esecuzione di campagne di marketing multicanale e la realizzazione di iniziative di engagement delle reti commerciali (attraverso attività di trade marketing); assicura la rilevazione del livello di soddisfazione della clientela e l'identificazione di azioni mirate al miglioramento continuo della customer satisfaction e dell'NPS; assicura, infine, l'efficientamento dei processi di onboarding e l'adeguamento degli stessi nel rispetto delle normative vigenti. Assicura il coordinamento e la supervisione dell'operatività delle strutture Digital Offer, Acquiring Offer & Onboarding, Communication & Trade Marketing.

L'**Head of 2<sup>nd</sup> Line of Defense Risk / Chief Risk Officer** assicura il coordinamento e la supervisione dell'operatività delle funzioni di Operational Risk & Internal Controls e Internal Policies. Tale ambito di competenza è frutto della riallocazione delle attività della precedente Direzione Risk Management tra CFO, 1<sup>st</sup> Line of Defense Risk & Compliance e 2<sup>nd</sup> Line of Defense Risk.

In ambito *Operational Risk & Internal Controls* coordina le attività necessarie per la supervisione del rischio in Worldline Merchant Services Italia come 2a Linea di Difesa; assicura il recepimento e l'implementazione delle linee guida del Gruppo, sui temi attinenti ad Enterprise Risk Management, Operational Risk Management, Internal Controls, Incident (Loss) Management; sviluppa una sana Cultura del

Rischio in Worldline Merchant Services Italia, promuovendo, presso tutte le Direzioni, la consapevolezza dei rischi assunti per giungere ad una corretta assunzione degli stessi, in linea con il Risk Appetite di Worldline; fornisce supporto metodologico alle direzioni (prima linea di difesa) nell'assicurare la definizione e nell'implementazione del sistema dei controlli interni di primo livello e chiave; verifica e valuta il piano dei controlli interni proposti dalle direzioni per la società. In ambito *Internal Policies* assicura la gestione del processo di condivisione, validazione, pubblicazione e manutenzione, della normativa interna necessaria a regolamentare i processi aziendali; supporta le direzioni della società nelle attività di redazione e di manutenzione delle normative disciplinanti i processi di propria competenza, assicurando il rispetto delle linee guida definite, nella corretta interpretazione dei principi di redazione delle procedure, nelle attività di definizione, implementazione e aggiornamento dei processi di competenza e nelle attività di reingegnerizzazione dei processi aziendali “end to end”; assicura la manutenzione del MOG della società; curare l'aggiornamento della Carta delle Responsabilità; collabora con le strutture competenti per l'aggiornamento del Compendio dei Poteri Delegati; supporta, di concerto con il CFO, l'Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/01.

**L'Head of Compliance & Data Protection** assicura il coordinamento e la supervisione dell'operatività delle funzioni di Compliance (Regulatory Compliance e Compliance Risk Management), Antiriciclaggio (Financial Security) e Data Protection e l'adozione da parte della Società di un adeguato dispositivo di controllo interno attinente agli ambiti di competenza, in linea con i requisiti della Capogruppo e della regolamentazione applicabile. Come previsto dalla normativa Banca d'Italia, è incaricato di sovrintendere all'impegno di prevenzione e gestione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo e dei rischi connessi alla materia di Data Protection. All'Head of Compliance & Data Protection sono attribuiti gli incarichi di Responsabile della Funzione Compliance e Responsabile della Funzione Antiriciclaggio.

Assicura la diffusione della cultura di Compliance, garantendo il tempestivo recepimento della formazione definita dalla Compliance di Capogruppo e l'adozione di adeguate iniziative formative e di comunicazione relative a tematiche rilevanti anche locali, in condivisione con le competenti strutture di Gruppo.

Per tutti gli ambiti di competenza, cura il monitoraggio del rischio di non conformità alle norme, anche attraverso una sistematica azione di check and challenge sulla prima linea di difesa, offrendo consulenza e assistenza specialistica per il perimetro di riferimento e collaborando con la Direzione Legale al monitoraggio del panorama normativo sulle regolamentazioni relative.

In ambito *Antiriciclaggio*: assicura il presidio sul corretto svolgimento del processo di adeguata verifica della clientela (KYC) e degli intermediari (KYI), curando anche le attività di rafforzata verifica per la clientela a rischio di riciclaggio più elevato e partecipando all'iter di accettazione nell'ambito dei processi operativi definiti; assicura il presidio sul corretto svolgimento del processo di monitoraggio delle operazioni della clientela; cura i controlli di competenza sulla completezza e tempestività delle registrazioni nell'Archivio Standardizzato<sup>10</sup> e la trasmissione alla

---

<sup>10</sup> Ex-AUI

Unità di Informazione Finanziaria della Banca d'Italia dei dati aggregati<sup>11</sup> gestendo gli eventuali rilievi dell'Autorità stessa in materia; cura la prevenzione in materia di Sanzioni/Embarghi e Finanziamento del terrorismo<sup>12</sup>; cura il monitoraggio del processo di filtraggio dei nominativi<sup>13</sup>, valutando la necessità di segnalare all'Autorità competente ed alla Capogruppo operazioni sospette.

In ambito *Regulatory Compliance*<sup>14</sup>: assicura una piena e continua conformità alla normativa esterna ed interna di riferimento; assicura la prevenzione e la corretta gestione dei conflitti di interesse emergenti dall'operatività posta in essere dalla Società e degli abusi di mercato, anche valutando e segnalando eventuali operazioni sospette; cura la gestione dei rapporti con le Autorità (Amministrative e Giudiziarie), in sede di accertamenti.

In ambito *Compliance Risk Management* assicura il processo di gestione e monitoraggio del corpo normativo di riferimento nonché il tempestivo recepimento o aggiornamento e la sua integrazione con il perimetro legislativo locale; assicura la valutazione dei tool standard per la gestione dei progetti in ambito Compliance, nonché il supporto nell'applicazione delle metodologie e nell'utilizzo dei tool; assicura il tempestivo recepimento, l'implementazione e pianificazione dei piani di controllo della Compliance (seconda linea di difesa), l'esecuzione, lo svolgimento nonché la relativa rendicontazione e monitoraggio, (avendo cura anche di verificare l'adeguatezza delle azioni correttive) nei previsti tool.

A riporto dell'Head of Compliance e Data Protection è formalmente anche l'ufficio del Data Protection Officer, quale struttura di controllo di secondo livello sul sistema di gestione per la protezione dei dati personali di Worldline Merchant Services Italia.

Il **Data Protection Officer** informa e fornisce consulenza alla Società ed ai dipendenti che eseguono il trattamento, in merito agli obblighi derivanti dal Reg. 679/2016 (GDPR) nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati; sorveglia l'osservanza del GDPR, delle citate disposizioni, nonché delle politiche della Società in materia di protezione dei dati personali; cura la definizione di Linee Guida e Policy in materia di protezione dei dati personali in coerenza con le linee guida emanate dall'omologa struttura di Gruppo e della normativa esterna locale; coopera con l'autorità di controllo e fungere da punto di contatto per questioni connesse al trattamento.

A riporto gerarchico della capogruppo Worldline<sup>15</sup> operano:

- Head of Human Resources
- Chief Financial Officer
- General Counsel (Legal)
- Head of 1<sup>st</sup> Line of Defense Risk and Compliance

<sup>11</sup> S.A.R.A. e Comunicazioni Oggettive

<sup>12</sup> Compreso la gestione delle autorizzazioni preventive

<sup>13</sup> Sia mediante l'analisi diretta degli alert, in conformità al processo di escalation in essere, sia svolgendo attività di quality review su processi di detection esternalizzati

<sup>14</sup> Aspetti di Protezione Interessi Clienti ed Etica Professionale, Anti Bribery and Corruption, Codice Etico, Politiche e prassi di remunerazione, Regali ed Inviti, Incarichi e Operazioni Personali

<sup>15</sup> E riporto funzionale dell'Amministratore Delegato.

L'Head of **Human Resources** riporta gerarchicamente al HR Country head - Region West and South Europe della capogruppo. Cura lo sviluppo del modello di gestione delle risorse umane, integrandolo e sintonizzandolo alle logiche di business della Società, curandone il presidio dei processi e degli strumenti. Assicura la supervisione, il coordinamento e la gestione, delle attività di amministrazione del personale e di tutte le attività di supporto affidate all'Outsourcer. Cura il presidio dei processi delle politiche del lavoro, delle relazioni sindacali e del processo disciplinare. Sulla base del budget disponibile, cura la definizione, il monitoraggio ed il raggiungimento del piano organici. Assicura il presidio delle prescrizioni e degli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza del lavoro, protezione ed ambiente e verifica la loro piena e corretta attuazione. È responsabile inoltre della formazione di tutti i Collaboratori della Società. Provvede infine alla gestione del contenzioso giuslavoristico.

Il **Chief Financial Officer**, che riporta gerarchicamente al MS Finance - Fin. Institutions CFO della capogruppo, assicura il coordinamento e la supervisione dell'operatività delle strutture Finance Operations<sup>16</sup>, Reporting & Analysis<sup>17</sup>, F&A Processes & Controls, Accounting Controls, RPE & Sourcing nonché della Struttura RPE & Sourcing<sup>18</sup> a lui in staff.

Cura il presidio dei processi di sviluppo strategico, di pianificazione, di budget e di controllo gestionale della Società; cura il presidio dei processi di tenuta della contabilità generale della Società e dei processi di contabilità fornitori/clienti assicurando il recepimento delle linee guida definite dalla Capogruppo per la gestione dei Conti della Società, per l'elaborazione della contabilità obbligatoria e per gli adempimenti di natura fiscale; assicura, con l'ausilio delle strutture preposte della Capogruppo, la predisposizione del bilancio della Società e delle informative periodiche obbligatorie verso la Capogruppo; assicura la predisposizione delle Segnalazioni di Vigilanza; cura l'ottimizzazione in materia fiscale; assicura l'aggiornamento degli schemi contabili e di gestione della Società, attraverso l'ottimizzazione dei processi contabili e l'adeguamento dei controlli contabili alle linee guida della Capogruppo. Cura l'ottimizzazione dei costi di competenza nel rispetto del budget assegnato e delle linee guida definite; assicura la gestione finanziaria dell'Asset & Liability.

In ambito collection assicura la gestione del portafoglio del Recupero Crediti; cura la definizione degli obiettivi di recupero e le relative policy; cura le attività di recupero crediti, assicurando al contempo la supervisione e il coordinamento della quota parte di tali attività svolte in outsourcing dalle Agenzie specializzate sul territorio nel recupero crediti; cura il monitoraggio dei collateral a supporto delle azioni di tutela o recuperatorie del credito, mediante verifiche di regolarità formale e di congruità; curare la gestione delle proposte transattive e/o stralcio delle posizioni debitorie della clientela.

Assicura inoltre i rapporti aziendali con gli Organi di Controllo e con gli Organi Statutari; cura i rapporti con i Regulators<sup>19</sup>, assicura l'esecuzione degli adempimenti

<sup>16</sup> Che riportano anche gerarchicamente al MS Finance - Head MS Finance Operations della Capogruppo e funzionalmente al Responsabile Funzionale: MS Finance - Senior Tax Manager ed al Responsabile Funzionale: EMEA Treasury entrambi della capogruppo.

<sup>17</sup> Che riporta Funzionalmente al MS Finance - Head of Insurance della capogruppo.

<sup>18</sup> Tale struttura ha il CFO come responsabile funzionale e risponde gerarchicamente alla struttura Corporate WL Procurement.

<sup>19</sup> Banca d'Italia, Consob, Antitrust, MEF, AGCOM, etc.

verso gli stessi e la conservazione delle comunicazioni e ufficiali relativa documentazione, informando le Funzioni interessate interne per quanto di loro interesse e la Capogruppo per quanto necessario a garantire l'attività di monitoraggio e reporting complessivo verso la Capogruppo; assicura per tutta l'Azienda il reporting direzionale verso la Capogruppo in materia di segnalazioni e rapporti intervenuti con i Regulators; cura la gestione e la conservazione delle comunicazioni ufficiali pervenute dalle autorità di vigilanza.

Cura i rapporti con il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/01 anche con riguardo alla gestione degli emolumenti periodici; cura i rapporti con il Consiglio di Amministrazione e con l'Assemblea dei Soci; supporta gli Organi Sociali e le Funzioni Centrali nel reperimento documentale e supporto operativo in occasione di accertamenti o ispezioni delle Autorità di Vigilanza; assicura il reperimento documentale in occasione di accertamenti di natura fiscale.

La Direzione **Legal** di Worldline Merchant Services Italia risulta integrata nel modello organizzativo di Worldline. A capo della direzione è infatti il **General Counsel** che riporta gerarchicamente all'Head of Legal South Europe & MEA e funzionalmente al CEO di Worldline Merchant Services Italia.

Il General Counsel cura, con il supporto di un servizio di alert normativo ad hoc fornito da società specializzate nel settore delle banche, istituti finanziari, istituti di pagamento e IMEL a livello nazionale ed europeo, l'aggiornamento dell'evoluzione della normativa esterna (legislativa e regolamentare) di settore, della giurisprudenza e della dottrina nelle materie di interesse, curandone, con il coinvolgimento delle strutture interessate, l'interpretazione e la relativa diffusione e anche rappresentando la Società nelle diverse sedi associative. Assicura l'assistenza e la consulenza su tutte le tematiche di natura legale, incluse le attività di gestione del contenzioso. All'interno della Direzione Legal è infatti allocato l'Ufficio Reclami – Claims Management - della Società di cui il General Counsel è Responsabile. Cura la gestione ed il monitoraggio delle vertenze giudiziali civili, penali e amministrative, dei procedimenti amministrativi promossi dalle Autorità, nonché l'assistenza nelle attività di contenzioso stragiudiziale. Assicura l'animazione e l'attuazione del dispositivo del Gruppo inell'ambito degli affari giuridici. Assicura il raccordo con il Gruppo Worldline anche presidiando le tematiche legali di pertinenza di altre strutture della Società, ad eccezione delle questioni di natura giuslavoristica. Cura: la gestione dei rapporti con le Autorità Giudiziarie, ovvero con i soggetti da questi delegati; l'organizzazione delle attività dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione della Società, assicurando il supporto operativo e documentale, la verbalizzazione delle riunioni e gli adempimenti conseguenti, assicurandone la coerenza con le riunioni dell'Assemblea e dei Consigli della Capogruppo. Assicura il supporto agli Organi Sociali ed alle Direzioni della Società in occasione di accertamenti o ispezioni interne e delle Autorità di Vigilanza o Giudiziaria. Cura la gestione delle contestazioni<sup>20</sup> pervenute alla Società e dei ricorsi dei clienti alle Autorità di Vigilanza, curando anche la formalizzazione e l'aggiornamento del processo di gestione dei reclami e delle contestazioni della clientela, dei relativi controlli e degli standard da adottare (es. template di risposta), assicurando il rispetto della

<sup>20</sup> Intendendosi come tali qualsiasi dichiarazione di insoddisfazione del cliente ovvero ricorsi post reclamo (ABF), mediazioni, esposti alle Autorità di Vigilanza



normativa esterna di riferimento e dei principi definiti dalla Capogruppo. Cura l'esecuzione di controlli indipendenti di primo livello sulla trattazione dei reclami. Collabora con le Direzioni della Società fornendo le informazioni funzionali alla predisposizione dei risk assessment avendo riguardo alle aree sottoposte a maggior rischio di reclamo o contestazione, in funzione sia di quelli già pervenuti che di quelli potenzialmente ricevibili, assicurando l'individuazione e la prioritizzazione degli interventi di mitigazione. Assicura la definizione delle iniziative di formazione e comunicazione - per l'ambito della gestione dei reclami - in collaborazione con Direzione Human Resources e Direzione Compliance. Curare la gestione delle richieste d'esercizio dei diritti in ambito protezione dei dati personali.

**L'Head of 1<sup>st</sup> Line of Defense Risk & Compliance**, riporta gerarchicamente al Worldline MS - Head of 1st LoD Risk & Compliance della capogruppo.

A seguito della riallocazione delle attività della precedente Direzione Risk Management tra CFO, 1<sup>st</sup> Line of Defense Risk & Compliance e 2<sup>nd</sup> Line of Defense Risk, assicura il coordinamento e la supervisione dell'operatività delle strutture Risk Onboarding e Fraud Risk & Monitoring.

Assicura la definizione e il miglioramento delle procedure e dei processi di analisi e valutazione del rischio di controparte in fase di apertura del rapporto con il cliente e di gestione e monitoraggio del medesimo rischio in fase revisione del rapporto, in collaborazione con le strutture di business, assicurandone l'implementazione, presidiandone efficienza ed efficacia nel contenere i rischi ed il relativo costo di gestione per l'Azienda, garantendone la coerenza con i principi guida adottati da Worldline Merchant Services Italia e presidiandone il rispetto e l'applicazione. Cura lo sviluppo, la manutenzione e l'evoluzione di strumenti e metodi finalizzati all'onboarding, alla valutazione ed al monitoraggio dei clienti, assicurando il recepimento delle linee guida adottate da Worldline Merchant Services Italia. Assicura la definizione dei requisiti di business per la realizzazione ed evoluzione degli applicativi informatici a supporto dei propri processi. Assicura che il livello dei rischi di controparte assunti dalla Società sia allineato con la policy aziendale e che sia compatibile con la struttura economica e patrimoniale della Società.

In staff all'Amministratore Delegato sono presenti le figure del: **Project Management Officer** (PMO) & Integration che opera nell'ambito del supporto della progettualità e del coordinamento dei progetti di integrazione e sinergie con Worldline; **Cash Virtualization** con responsabilità nell'ambito della gestione della componente di offerta che riguarda la progettazione, sviluppo, gestione ed evoluzione dei servizi di Cash Virtualization (es. Cash-in).

Sono stati costituiti inoltre i seguenti **Comitati Interfunzionali**: Comitato di Direzione, Comitato Prodotti, Attività, Transazioni Eccezionali, Comitato Te.Tra, Comitato CIC, Comitato Monitoraggio Rischi, Comitato di Sicurezza informatica, Comitato Data Breach, Comitato TE.TRA. IT.

Per le competenze e responsabilità degli stessi, e per maggiori dettagli relativi alle responsabilità delle diverse strutture, si rinvia alla Carta delle Responsabilità pro tempore vigente.

### III - C Il Sistema dei controlli interni

La Società, in recepimento della normativa Banca d'Italia di riferimento<sup>21</sup> ha adottato un proprio Sistema dei Controlli Interni (SCI) che sancisce i compiti, le responsabilità, i meccanismi di coordinamento ed i flussi informativi delle Direzioni e degli Organi di controllo nel Sistema dei Controlli Interni.

Obiettivo del SCI è quello di assicurare una corretta interazione tra tutte le Funzioni e gli Organi con compiti di controllo, al fine di perseguire l'efficace integrazione del processo di gestione dei rischi.

L'assetto organizzativo adottato dalla Società, anche in conseguenza dell'attribuzione in outsourcing alla Controllante funzione di Auditing sul sistema di controllo interno (Group Internal Audit Worldline), è un sistema strutturato ed organico di procedure, regole comportamentali, disposizioni e strutture organizzative che pervade l'intera attività aziendale.

I controlli coinvolgono, con ruoli e a livelli diversi i Soggetti Apicali (in particolare, il Consiglio di Amministrazione), il Collegio Sindacale, le Funzioni di controllo<sup>22</sup> e tutto il personale, e rappresentano un attributo imprescindibile dell'attività quotidiana della Società.

Il SCI tiene conto dell'insieme del contesto normativo e regolamentare di riferimento, tra cui il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231. Il Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.lgs. 231/01, ferma restando la finalità peculiare, è infatti integrato nel più ampio sistema di controllo interno in essere presso la Società.

Sensibile alla prioritaria esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dei Soci e del lavoro dei propri dipendenti, il Consiglio di Amministrazione ha adottato il presente Modello anche in esito ai risultati derivati dall'attività di analisi e monitoraggio dei propri modelli organizzativi, di gestione e di controllo, volta a verificare la rispondenza dei principi comportamentali e delle procedure già adottate alle finalità previste dal Decreto.

L'adozione del presente Modello è avvenuta nella convinzione che la sua efficace attuazione non solo consenta alla Società di beneficiare dell'esimente prevista dal D.Lgs. n. 231/2001, ma migliori, nei limiti previsti dallo stesso, la sua Corporate Governance, limitando il rischio di commissione dei Reati.

Scopo del Modello è infatti la predisposizione di un sistema strutturato ed organico di procedure ed attività di controllo (sia preventivo, sia ex post) che abbia come obiettivo la consapevole gestione del rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto, mediante l'individuazione delle attività sensibili e l'identificazione – e connessa implementazione – dei necessari presidi di controllo.

In Worldline Merchant Services Italia, in coerenza anche con le policy della capogruppo Worldline, sono previste tre linee di difesa per la gestione dei rischi:

- 1) entità operative (1LoD – First Line of Defense – Prima Linea di difesa),
- 2) funzioni di secondo livello (2LoD – Second Line of Defense – Seconda Linea di difesa),
- 3) Internal Audit (3LoD – Third Line of Defense – Terza Linea di difesa).

<sup>21</sup> Disposizioni di vigilanza per gli Istituti di pagamento del 17 maggio 2016 e successive modificazioni.

<sup>22</sup> *Funzioni aziendali di controllo*: Funzione di Conformità alle norme (Compliance), Funzione controllo dei rischi (Risk Management Function), Funzione di Audit Esterna e di Revisione Interna (Internal Audit), Funzione Antiriciclaggio.

Il Sistema dei Controlli Interni di Worldline Merchant Service Italia garantisce la separatezza e l'indipendenza delle Funzioni aziendali di controllo ed è composto da i) controlli permanenti e ii) controlli periodici dotati ciascuno di un'organizzazione e di responsabilità specifiche. Il controllo permanente e il controllo periodico sono distinti ed indipendenti l'uno dall'altro pur essendo complementari e coordinati.

In particolare, il controllo permanente (i) è la messa in atto in modo continuo del dispositivo di gestione dei rischi ed è assicurato dalle prime due linee di difesa (1LoD e 2LoD).

Il controllo periodico (ii), invece, assicurato dalla terza linea di difesa (3LoD), è una funzione di verifica e di valutazione che interviene in base a un ciclo di audit vero e proprio.

Inoltre, il controllo permanente e il controllo periodico sono distinti ed indipendenti l'uno dall'altro, pur essendo complementari e coordinati.

Gli attori del controllo interno possono essere rappresentati come segue:

- Entità operative – prima linea di difesa: i responsabili e i collaboratori che li assistono, ciascuno a diversi livelli dell'organizzazione, sono responsabili di:
  - controlli operativi: auto-controllo nell'ambito del processo e/o controllo automatizzato;
  - controlli di linea: controllo gerarchico, funzionale o 4-eyes, disciplinato nelle procedure interne ed eseguito dalla linea gerarchica del dipendente operativo;
  - controlli di tipo PSF di primo livello: controllo ex-post disciplinato all'interno di uno specifico piano dei controlli definito dall'unità operativa (1Lod) alla quale è anche affidata la responsabilità di esecuzione e rendicontazione di tali controlli
- Funzioni esercitanti un controllo di secondo livello – seconda linea di difesa: sono responsabili, tramite delega dell'Organo direttivo, dei seguenti controlli:
  - controlli di tipo PSF di secondo livello: controllo ex-post disciplinato all'interno di uno specifico piano dei controlli definito e strutturato dalle funzioni di secondo livello;
  - monitoraggio e re-performing dei controlli eseguiti dalla prima linea di difesa.
- Funzione esercitante un controllo di terzo livello – terza linea di difesa che gestisce un dispositivo globale di verifiche “a posteriori” del regolare funzionamento dell'impresa, in particolare dell'efficienza e della qualità del dispositivo di controllo permanente, tramite missioni di audit condotte in modo indipendente

Per garantire una migliore effettività delle modalità di coordinamento del sistema dei controlli di Worldline Merchant Services Italia, la Società definisce gli opportuni flussi di reporting a supporto, sia "orizzontali" (ovvero tra le Funzioni di controllo/comitati interfunzionali) che "verticali" (ovvero verso gli Organi Sociali).



Al fine di garantire un governo adeguato di tutti i rischi aziendali, le Funzioni aziendali di controllo adottano infatti meccanismi di coordinamento che permettono un'interazione tra le stesse, fermo restando il rispetto del principio di indipendenza e di collaborazione.

### III - D Esternalizzazione

La Società, in recepimento della normativa esterna di riferimento<sup>23</sup>, ha adottato una specifica politica in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali (outsourcing), che disciplina le modalità con le quali avviare e gestire l'operatività di specie.

Per esternalizzazione deve intendersi un accordo, in qualsiasi forma stipulato, tra una società e un fornitore di servizi in base al quale il fornitore realizza un processo, un servizio o un'attività della stessa Società, c.d. “Prestazione”.

Per principio oramai consolidato, le Società che ricorrono all'esternalizzazione<sup>24</sup> di funzioni aziendali continuano a presidiare i rischi da reato connessi alle attività esternalizzate, sulle quali dunque mantengono controllo e responsabilità.

A tal fine, in coerenza con tale impostazione, ciascuna Direzione di Worldline Merchant Services Italia in relazione alla prestazione esternalizzata, per gli ambiti di rispettiva competenza:

- assicura la corretta attuazione del Modello anche nelle fattispecie di esternalizzazione;
- individua, all'interno della propria organizzazione, un responsabile del controllo delle singole funzioni esternalizzate, denominato “Referente per la Prestazione Esternalizzata” (RPE)<sup>25</sup>, incaricato a sua volta di raccordarsi alle strutture operative del soggetto delegato, che gestiscono l'attività a rischio.

Il Chief Financial Officer trasmette, in raccordo con il citato Referente, invia all'Organismo di Vigilanza i cc.dd. Flussi informativi, focalizzati sui rapporti con i fornitori che concernono anche l'attuazione delle previsioni del Modello relativamente ai rapporti con Fornitori (informativa, impegno all'osservanza del MOG, ecc.).

In capo al RPE rimangono le citate responsabilità di controllo sulle singole funzioni esternalizzate.

Allo stesso fine, rappresenta principio operativo generale quello secondo cui Worldline Merchant Services Italia conserva la competenza richiesta per controllare efficacemente le funzioni esternalizzate e per gestire i rischi connessi con l'esternalizzazione, non può comunque:

<sup>23</sup> Disposizioni di vigilanza per gli Istituti di pagamento del 17 maggio 2016 e successive modificazioni; EBA Guidelines on outsourcing arrangements\_EBA/GL/2019/02\_25 February 2019.

<sup>24</sup> In tale ambito rileva anche la cd. mutualizzazione, intesa come l'accentramento di una o più fasi produttive in una Entità del Gruppo con servicing verso le altre Entità, al fine di massimizzare gli effetti derivanti da economie di scala.

<sup>25</sup> Cfr. Disposizioni di vigilanza per gli Istituti di pagamento del 17 maggio 2016 e successive modificazioni CAPITOLO VI ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE E CONTROLLI INTERNI - Allegato B - Obblighi a carico degli istituti nel caso di esternalizzazione di funzioni operative relative ai servizi di pagamento, all'emissione di moneta elettronica o importanti "...In relazione a ciò, gli istituti, quando concludono o applicano accordi di esternalizzazione di funzioni operative relative a servizi di pagamento, di emissione di moneta elettronica o importanti, o di esternalizzazione del sistema informativo o di componenti critiche dello stesso assicurano che siano soddisfatte le condizioni seguenti: ... d) l'istituto conservi la competenza richiesta per controllare efficacemente le funzioni esternalizzate e per gestire i rischi connessi all'esternalizzazione e controlli tali funzioni e gestisca tali rischi; in tale ambito individua all'interno della propria organizzazione un responsabile del controllo delle funzioni esternalizzate (“referente per le attività esternalizzate”).

- delegare le proprie responsabilità, né la responsabilità degli Organi aziendali;
- mettere a repentaglio la propria capacità di rispettare gli obblighi previsti dalla disciplina di vigilanza;
- pregiudicare la qualità del sistema dei controlli interni;
- ostacolare la vigilanza.

La Società ha stabilito<sup>26</sup> inoltre il contenuto minimo dei contratti di outsourcing<sup>27</sup> che devono prevedere per lo meno:

- una descrizione dettagliata delle attività esternalizzate<sup>28</sup>;
- la data di inizio e la data di fine, ove applicabile, del contratto e i termini di preavviso per il fornitore di servizi e per Worldline Merchant Services Italia<sup>29</sup>;
- la normativa applicabile all'accordo<sup>30</sup>;
- gli obblighi finanziari delle parti<sup>31</sup>;
- se sia consentita la sub-esternalizzazione delle attività o di parti di essa e, in tal caso, le specifiche condizioni<sup>32</sup> a cui tale sub-esternalizzazione è soggetta;
- la/le località (vale a dire regioni o paesi) in cui i servizi saranno forniti e/o dove i dati rilevanti saranno conservati e trattati, e le condizioni da soddisfare, incluso l'obbligo di notificare a Worldline Merchant Services Italia se il fornitore del servizio propone di cambiare la/le località;
- ove pertinente, disposizioni in materia di accessibilità, disponibilità, integrità, privacy e sicurezza dei dati<sup>33</sup>;
- il diritto di Worldline Merchant Services Italia di monitorare costantemente le prestazioni del Fornitore di servizi;
- i livelli di servizio concordati per la funzione esternalizzata<sup>34</sup>, che dovrebbero comprendere precisi obiettivi di prestazione quantitativi e qualitativi per consentire un monitoraggio tempestivo in modo che adeguate azioni correttive possano essere adottate senza indebito ritardo se i livelli di servizio concordati non dovessero venire soddisfatti;
- gli obblighi di reporting del Prestatore di servizi a Worldline Merchant Services Italia, inclusa la comunicazione da parte del Fornitore di servizi di qualsiasi sviluppo che possa avere un impatto materiale sulla capacità dello stesso di svolgere le attività efficacemente ed in linea con i livelli di servizio concordati e e nel rispetto delle leggi e dei requisiti normativi applicabili e, se del caso, gli obblighi di presentazione delle relazioni della funzione di revisione interna del Prestatore di servizi;

<sup>26</sup> All'interno della politica di outsourcing adottata ed in base a requisiti normativi

<sup>27</sup> Di funzioni critiche o importanti

<sup>28</sup> Con le modalità di erogazione dei servizi;

<sup>29</sup> Devono essere chiaramente indicate le clausole risolutive espresse che consentono a Worldline Merchant Services Italia di risolvere il contratto in caso di violazione da parte dell'outsourcer, ad esempio: (i) delle norme legislative e delle disposizioni impartite dall'Autorità di Vigilanza che possano comportare sanzioni a carico del committente; (ii) dell'obbligo di dare esecuzione all'attività nel rispetto delle previsioni del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 adottato e del Codice Etico nonché (iii) di altre obbligazioni significative ai sensi del contratto stipulato tra le parti.

<sup>30</sup> Con riferimento ad adeguati presidi a tutela della sicurezza delle transazioni ed all'obbligo dell'outsourcer di operare in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti

<sup>31</sup> Con indicazione delle modalità di tariffazione dei servizi resi

<sup>32</sup> Cfr. Sezione 13.1 delle Linee guida EBA

<sup>33</sup> Come specificato nella sezione 13.2 delle Linee Guida EBA

<sup>34</sup> Devono essere chiari i rispettivi diritti della società cliente e dell'outsourcer

- se il Prestatore di servizi debba stipulare un'assicurazione obbligatoria contro determinati rischi e, se applicabile, il livello di copertura assicurativa richiesto;
- i requisiti per implementare e testare piani di Business Contingency;
- disposizioni che garantiscano l'accesso ai dati di proprietà di Worldline Merchant Services Italia in caso di insolvenza, risoluzione o interruzione delle operazioni commerciali del Fornitore di servizi;
- l'obbligo del Prestatore di servizi di collaborare con le autorità competenti<sup>35</sup>;
- per le istituzioni, un riferimento diretto ai poteri dell'autorità nazionale di risoluzione, in particolare a Articoli 68 e 71 della Direttiva 2014/59/UE (BRRD), ed in particolare una descrizione della «obblighi sostanziali» del contratto ai sensi dell'articolo 68 di tale direttiva;
- il diritto illimitato di istituzioni, istituti di pagamento e autorità competenti a ispezionare e controllare il fornitore di servizi per quanto riguarda, in particolare, l'elemento critico o importante della funzione esternalizzata<sup>36</sup>;
- diritto di recesso<sup>37</sup>.

Ogni contratto viene sottoposto all'approvazione delle Direzioni della Società che verificano, per quanto di rispettiva competenza, il rispetto dei suddetti requisiti oltre a quelli previsti dalle normative vigenti.

Inoltre, verificano nel continuo la rispondenza del servizio prestato dall'outsourcer ai termini stabiliti contrattualmente.

### **Esternalizzazione attiva**

Fermo restando le responsabilità assegnate alle singole Direzioni di Worldline Merchant Services Italia, la Società ha sottoscritto accordi di esternalizzazione (in qualità di società Cliente) per avvalersi di servizi riconducibili a tutti quegli ambiti indicati nella cartografia delle esternalizzazioni pro tempore vigente.

Gli accordi di esternalizzazione definiscono nel dettaglio i contenuti dei servizi, le modalità di svolgimento, nonché i presidi; in particolare, Worldline Merchant Services Italia, in qualità di Committente, designa il “Referente per la Prestazione Esternalizzata” (RPE) e analogamente il fornitore designa il “Business Partner”.

In ogni caso, i contratti di esternalizzazione consentono alla Società:

- di assumere ogni decisione nel rispetto della propria autonomia, conservando le necessarie competenze e responsabilità sulle attività relative ai servizi esternalizzati;
- di mantenere conseguentemente i poteri di indirizzo e controllo sulle attività esternalizzate.

La Società è responsabile per la veridicità, completezza e l'adeguatezza della documentazione o delle informazioni comunicate al Servicer (Fornitore) ai fini dello svolgimento dei servizi richiesti.

<sup>35</sup> Autorità di Vigilanza, Resolution Authorities, etc.

<sup>36</sup> Come specificato nella sezione 13.3 delle Linee guida EBA

<sup>37</sup> Come specificato nella Sezione 13.4 delle Linee Guida EBA

## **Esternalizzazione passiva**

Unitamente alle fattispecie di esternalizzazione operate dalla Società rilevano, altresì, le fattispecie in cui sono Soggetti terzi che esternalizzano prestazioni a Worldline Merchant Services Italia (la Società, pertanto, assume il ruolo di fornitore di servizi ed il contestuale obbligo di riferire al soggetto terzo circa gli esiti dei controlli svolti).

Le prestazioni di servizi svolte dalla Società a favore di altre società possono interessare anche attività sensibili e devono essere disciplinate da un contratto scritto, di cui un elenco riepilogativo con indicazione dell'oggetto del contratto è inviato all'Organismo di Vigilanza della Società.

Nelle prestazioni di servizi a favore di altre società, Worldline Merchant Services Italia si attiene, oltre che al Codice Etico di Worldline, nel rispetto del cd. “principio di reciprocità”, a quanto previsto dal presente Modello e dalle procedure stabilite per la sua attuazione, nonché in conformità alle prescrizioni delle competenti Autorità di Vigilanza.

Le società beneficiarie dei servizi sono responsabili per la veridicità, completezza e l'adeguatezza della documentazione o delle informazioni comunicate a Worldline Merchant Services Italia ai fini dello svolgimento dei servizi richiesti.

## **IV - AMBITO DI OPERATIVITA' DEL MODELLO**

### IV - A Obiettivi perseguiti

Scopo del Modello è la predisposizione di un sistema strutturato ed organico di procedure ed attività di controllo che abbia come obiettivo la riduzione del rischio di commissione dei reati.

In particolare, la Società, una volta identificate le “attività a rischio reato” (“attività sensibili”) nell'adottare il presente Modello:

- determina una piena consapevolezza nel potenziale autore del reato che qualsiasi condotta potenzialmente idonea a integrare gli estremi di uno dei reati-presupposto contemplati dal Decreto è fortemente condannata dalla Società in quanto contraria alla legge nonché ai principi etico-sociali cui Worldline Merchant Services Italia si ispira nell'espletamento delle proprie attività aziendali;
- informa tutti i destinatari che l'eventuale commissione di un reato può condurre alla punizione non soltanto della persona fisica che ha materialmente agito, ma anche della Società, con conseguente danno per i suoi azionisti, creditori, dipendenti e più in generale per tutti gli “stakeholders”. La Società, pertanto, reprime qualsiasi violazione del presente Modello prima ed indipendentemente dal verificarsi di un fatto avente rilievo penale, anche attraverso le misure sanzionatorie previste nel successivo capitolo “Sistema disciplinare”;

- garantisce la correttezza dei comportamenti aziendali, attraverso l'individuazione delle “attività sensibili” ed il loro attento e costante monitoraggio.

Sebbene l'adozione del Modello sia prevista dalla legge come facoltativa e non obbligatoria, la Società, in conformità alle sue politiche aziendali, al fine di rafforzare la propria Corporate Governance e con l'obiettivo di operare una prevenzione “attiva” dei reati ha ritenuto necessario procedere all'adozione del Modello, previa approvazione del Consiglio di Amministrazione con apposita delibera, e alla conseguente istituzione dell'Organismo di Vigilanza (cfr. cap. 5 “Organismo di Vigilanza”).

È attribuito all'Organismo di Vigilanza (OdV) il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e, in esito al suo costante monitoraggio, di proporre al Consiglio di Amministrazione eventuali modifiche, integrazioni e/o aggiornamenti dello stesso al fine di garantirne l'effettività e l'efficacia.

#### IV - B Soggetti destinatari

Il Modello, e l'intera documentazione allegata e richiamata, si indirizzano a tutti quanti svolgano attività aziendali “sensibili” e le disposizioni contenute e/o richiamate in ciascuna delle aree sensibili sono vincolanti per chiunque abbia, anche solo occasionalmente, a svolgere la propria attività in quell'area.

Le prescrizioni del presente Modello devono pertanto essere rispettate sia dal personale dirigente, che svolge funzioni di rappresentanza, di amministrazione, di direzione e di controllo, sia da tutti gli altri soggetti sottoposti a qualsiasi titolo alla direzione o alla vigilanza dei medesimi dirigenti ivi compresi quelli distaccati in/da altre società del Gruppo per lo svolgimento dell'attività, nonché a coloro i quali, pur non appartenendo alla Società, operano su mandato della medesima.

I Destinatari, ivi inclusi quindi i Soggetti Apicali, sono inoltre tenuti ad operare in modo equo ed imparziale, attenendosi al rigoroso rispetto delle leggi e, in generale, del principio di trasparenza.

In particolare, è fatto espresso divieto di:

- impedire o ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo<sup>38</sup>;
- esibire documenti e dati incompleti e/o comunicare dati falsi e alterati;
- sottrarre od omettere l'esibizione di documenti veri;
- omettere informazioni dovute;
- ostacolare in qualsiasi modo l'attività ispettiva e di vigilanza<sup>39</sup>.

In ogni caso è fatto divieto ai Destinatari di porre in essere/collaborare/dare causa alla realizzazione di comportamenti che possano rientrare nelle fattispecie di reato considerate ai fini del D.Lgs. 231/01.

<sup>38</sup> Con particolare riferimento agli Amministratori, rileva, in particolare, il reato di Impedito controllo di cui all'articolo 2625 comma 1 del cod. civ. che punisce con pena fino ad un anno gli amministratori che abbiano causato un danno ai soci occultando documenti, ovvero impedendo o comunque ostacolando con altri idonei artifici, lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione legalmente attribuite ai soci, ad altri Organi Sociali o alle società di revisione.

<sup>39</sup> Con particolare riferimento alle comunicazioni verso Banca d'Italia ed in generale verso i Regulators e le Autorità di Vigilanza, è fatto divieto di omissione di notizie oppure indicazione di notizie false.

#### IV - C Soggetti terzi

Il Modello è altresì indirizzato ai soggetti esterni (intendendosi per tali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i collaboratori, i professionisti, i consulenti, gli agenti, i fornitori, i partner commerciali), nonché agli stagisti ed a quanti operino su mandato o per conto della Società, nonché a coloro i quali, pur non essendo funzionalmente legati alla Società, agiscano sotto la direzione o la vigilanza della stessa.

Rientrano altresì nel novero dei soggetti terzi anche le società terze/soggetti terzi per l'operatività qualificabile come direttamente collegata al ciclo operativo della Società, mentre si ritiene di escludere gli atti posti in essere da società terze/soggetti terzi nell'ambito delle attività di "autorganizzazione".

#### **Presidi contrattuali nei rapporti con terze parti**

La Società adotta appositi presidi contrattuali nei rapporti con terze parti, prevedendo esplicitamente negli accordi con esse sottoscritti:

- la conferma che la controparte sia a conoscenza del D.Lgs. 231/01, con particolare riferimento alle finalità di prevenzione dei cc.dd. reati presupposto;
- l'assunzione di un impegno della controparte ad astenersi da comportamenti idonei a configurare le ipotesi di reato di cui al D.lgs. 231/ 01 nonché al rispetto del Modello adottato dalla Società;
- la disciplina delle conseguenze in caso di violazione dei citati impegni.

Laddove per particolari circostanze (ad esempio qualifica estera della controparte) non sia possibile perfezionare le suddette clausole contrattuali è previsto:

- qualora il soggetto terzo sia dotato di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, l'obbligo, per lo stesso, di impegnarsi al rispetto dei principi in esso contenuti;
- qualora il soggetto terzo non sia dotato di un Modello di Organizzazione, salvo che non abbia comunque adottato al proprio interno specifici programmi interni di conformità (Compliance Programs), tali da soddisfare quanto richiesto dall'accordo, l'obbligo, per lo stesso, di prendere visione del Modello di Worldline Merchant Services Italia e di impegnarsi al rispetto dei principi in esso contenuti.

#### IV - D Raggruppamenti Temporanei di Impresa ai sensi dell'art.48 del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti)

Per quanto attiene ai cc.dd. Raggruppamenti Temporanei di Impresa<sup>40</sup> (RTI), nell'ipotesi in cui la Società decida di costituire e/o di far parte di un RTI ai sensi dell'art.48 del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti), la stessa non partecipa a raggruppamenti temporanei di cui fanno parte imprese che non sono dotate di Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 o di

---

<sup>40</sup> La disciplina dei Raggruppamenti Temporanei di Impresa (RTI) è contenuta nel D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. c.d. "Codice degli Appalti" il quale, tra l'altro, prevede espressamente che, ai fini della costituzione del raggruppamento temporaneo, gli operatori economici devono conferire, con un unico atto, mandato collettivo speciale con rappresentanza, ad uno di essi, c.d. mandatario, al quale spetta la rappresentanza esclusiva dei mandanti nei confronti della stazione appaltante senza che, peraltro, si determini "organizzazione o associazione degli operatori economici riuniti". Il mandato deve risultare da scrittura privata autenticata. Il conferimento del mandato – mandato collettivo speciale con rappresentanza – può costituire il presupposto, ove si verifichino le fattispecie previste dal D. Lgs 231/2001, della responsabilità di cui al richiamato Decreto 231, per i partecipanti.



Compliance Program, salvo che si preveda che l'impresa partecipante non dotata di tale Modello o del predetto programma interno di conformità assuma la qualità di mandante e si impegni per iscritto ad operare osservando il Modello Organizzativo/Compliance Program della mandataria.

Laddove tra i partecipanti dovesse esservi un'impresa individuale - per le quali, come noto, non è applicabile la normativa ex D.lgs. 231/2001 – quest'ultima deve contrattualmente impegnarsi a rispettare le regole ed i principi contenuti nel Modello Organizzativo/Compliance Program della mandataria.

Nel caso in cui la Società intenda partecipare alla gara nella forma di un costituendo RTI con riserva di costituire il RTI stesso solo all'esito dell'aggiudicazione, sarà acquisita dalla mandataria la dichiarazione circa l'adozione di un proprio Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 (e il Codice Etico/di Comportamento o equivalente “Corpus Normativo Etico”)/Compliance Program, che preveda l'obbligo alla stretta osservanza dei predetti documenti nell'adempimento del mandato, l'impegno a tenere indenni tutti i mandanti da responsabilità e danni che gli stessi dovessero patire in conseguenza dell'inosservanza dei documenti citati, assumendo ogni onere, anche a titolo risarcitorio, derivante dall'eventuale applicazione delle sanzioni previste dal D.Lgs. 231/2001 nonché la validità degli obblighi anche per l'intera successiva fase di gara e per tutta la durata dell'appalto.

La dichiarazione della mandataria è acquisita, nelle fasi preliminari della gara, anche nei casi, invece, allo stato meno frequenti, in cui il RTI cui partecipa la Società sia già costituito.

Tutti i partecipanti al RTI assumono l'impegno a comunicare tra loro eventuali aggiornamenti relativi al casellario giudiziale, al casellario dei carichi pendenti, all'anagrafe delle sanzioni amministrative delle persone giuridiche dipendenti da reato e all'anagrafe dei carichi pendenti degli illeciti amministrativi dipendenti da reato di cui al D.P.R. 313/2002 “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti”, rispetto a quanto già comunicato ai sensi della normativa in tema di contratti pubblici.

La Direzione che organizza il RTI assicura l'osservanza dei principi ed aspetti procedurali di cui sopra.

Infine, ai Raggruppamenti temporanei di Impresa si applicano altresì le previsioni seguenti:

a) sottoscrizione da parte delle risorse della società impegnate con potere decisionale nell'iter di approvazione della partecipazione di Worldline Merchant Services Italia alla costituzione di un Raggruppamento Temporaneo di Impresa (come da compendio dei poteri delegati pro tempore vigente) di apposita dichiarazione di:

- intrattenere/non intrattenere legami di parentela o affinità (fino al secondo grado) con gli apicali, così come rilevato da CERVED (Presidente, Vice Presidente, Amministratore Delegato o Amministratore Unico, Direttore Generale, Consiglieri di Amministrazione), degli altri partecipanti al RTI;
- di esercitare/non esercitare a titolo personale nella/e società che partecipano al RTI, escluse società del Gruppo Worldline, cariche o altre funzioni (remunerate monetariamente o con altre utilità o a titolo gratuito)

né detenere, a titolo personale o tramite una società, una partecipazione finanziaria presso le dette entità

b) in caso di attestazione positiva nella dichiarazione di cui sopra, astensione della risorsa della Società dalla assunzione della relativa delibera di approvazione della partecipazione di Worldline Merchant Services Italia alla costituzione del Raggruppamento Temporaneo di Impresa, in tale ipotesi la partecipazione di Worldline Merchant Services Italia alla costituzione del RTI sarà deliberata dall’Organo superiore.

c) flusso informativo all’OdV contenente i dettagli sui Raggruppamenti Temporanei di Impresa costituiti con altre società o Enti aventi natura privatistica con l’indicazione della sussistenza delle circostanze di cui ai precedenti punti a) e b).

#### IV - E Struttura e funzione del Modello

Le parti costitutive del Modello sono:

- **Allegato 1** “Parte Generale”, in cui sono descritti il processo di definizione e le regole di funzionamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, nonché i meccanismi di concreta attuazione dello stesso, quali, fra l’altro, le regole di funzionamento dell’Organismo di Vigilanza;
- **Allegato 2** I reati ex D.lgs. 231/2001;
- **Allegato 3** Illustrazione delle Linee Guida ABI;
- **Allegato 4** “Parte Speciale”, in cui sono descritte i cosiddetti “reato presupposto” e la mappatura delle attività sensibili associate alle diverse tipologie di reato, ai processi e alle normative interne di riferimento.
- **Allegato 5** I Protocolli.

I presidi di controllo definiti sono, quindi, recepiti nell’impianto normativo della Società e dettagliati, ove necessario, in processi operativi e procedure di controllo ad ulteriore presidio delle Attività Sensibili.

Alla luce di quanto sopra premesso, l’impianto normativo interno è coerente/non contrasta con il presente Modello, dovendosi adeguare ad ogni sua componente.

#### IV - F Attività di predisposizione e aggiornamento del Modello

L’impostazione adottata dalla Società per la costruzione e l’aggiornamento del Modello è finalizzata alla prevenzione dei reati presupposto attraverso una preliminare analisi delle attività aziendali e l’individuazione delle macro-aree di rischio.

Tale approccio:

- consente di valorizzare al meglio il patrimonio normativo aziendale già esistente, sia in termini di regole, sia di prassi operative;
- rende disponibile in modo univoco una fonte normativa di rango superiore, costituita dal Modello, cui, per l’appunto, tutti i destinatari debbono fare riferimento.

#### ***Predisposizione del Modello***

La predisposizione iniziale del Modello ha richiesto lo svolgimento di una serie di attività propedeutiche.



Considerando l'albero dei processi aziendali, si sono identificate le attività sensibili, i relativi processi e la normativa di riferimento.

Sono state successivamente identificate le rispettive Direzioni coinvolte nella gestione dei suddetti processi (avendo particolare attenzione a considerare le eventuali esternalizzazioni intervenute, anche a livello di Gruppo<sup>41</sup>).

Da ultimo, sono stati definiti i presidi di controllo e i connessi flussi informativi all'Organismo di Vigilanza.

Nella definizione della Mappatura sono stati considerati l'assetto organizzativo e i processi di funzionamento.

### ***Aggiornamento del Modello***

L'analisi delle Attività Sensibili è un processo continuo che non si esaurisce con l'adozione del presente Modello ma ne accompagna anche successivamente l'attuazione in modo da renderlo sempre rispondente all'evoluzione organizzativa e dei processi della Società nonché agli adeguamenti della normativa.

In particolare, l'aggiornamento del Modello è da considerarsi necessario per i casi in cui si verificano:

- riscontro di carenze e significative violazioni delle prescrizioni del Modello, anche a seguito di verifiche sull'efficacia del medesimo;
- modifiche dell'assetto organizzativo interno della società e/o delle modalità di svolgimento delle attività d'impresa tali da incidere sul livello di esposizione ai rischi reato;
- identificazione di nuove attività sensibili o variazione di quelle precedentemente identificate;
- modifiche normative in tema di responsabilità amministrativa degli Enti;
- formulazione di osservazioni da parte del Ministero della Giustizia sulle Linee Guida a norma dell'art. 6 del D. Lgs. 231/2001 e degli artt.5 e ss. Del D.M. 26 giugno 2003 n. 201.

È di esclusiva competenza del Consiglio di Amministrazione l'approvazione di modifiche e di integrazioni di carattere sostanziale del Modello, sulla base dei pareri e/o delle proposte formulate dall'Organismo di Vigilanza.

Al fine di garantire la necessaria tempestività e l'opportuno coordinamento, sono previsti Flussi Informativi verso l'Organismo di Vigilanza, per le successive decisioni circa le modifiche aziendali (ad es. cambiamenti organizzativi) che appaiano tali da suggerire un aggiornamento del Modello (Parte Generale e Parte Speciale).

Nei soli casi di modificazioni di processi operativi interni (a titolo esemplificativo, modifiche del naming di strutture aziendali, accorpamento/ripartizione di processi operativi, ecc.), l'Organismo di Vigilanza potrà emanare proprie specifiche note integrative del Modello che dovranno essere diffuse secondo modalità idonee a raggiungere tutti i destinatari.

---

<sup>41</sup> All'epoca Gruppo BNL.

In tutti gli altri casi in cui si rendesse necessario l'aggiornamento del Modello (a titolo semplificativo ma non esaustivo: sentenze dell'Autorità Giudiziaria, raccomandazioni formulate dalla funzione di Audit Interno, valutazioni di non adeguatezza del Modello di cui ai cc. dd. Flussi Informativi all'OdV, verifiche di conformità), l'Organismo di Vigilanza valuterà le eventuali azioni correttive da porre in essere.

La Società ha, altresì, definito una specifica normativa interna volta alla definizione degli attori della stessa Società per la manutenzione e aggiornamento nel continuo del Modello 231 adottato.

#### IV - G Principi generali da adottare per le attività sensibili

Tutti i processi aziendali che includono attività sensibili devono essere sottoposti ai seguenti principi generali e di controllo (per il seguito anche “principi”):

- sistema organizzativo sufficientemente aggiornato, formalizzato e chiaro;
- distinzione di compiti tra i diversi soggetti coinvolti nel processo di riferimento (segregation of duties) - Nessuno può gestire in autonomia un intero processo.

Anche in conformità al principio del “Four Eyes” si evidenzia che:

- la definizione dei processi deve salvaguardare l'applicazione del principio di separazione dei compiti tra il soggetto che compie l'attività aziendale, il soggetto che la autorizza e l'entità deputata al controllo;
- a nessun soggetto devono essere attribuiti poteri illimitati;
- i poteri e le responsabilità devono essere chiaramente definiti e conosciuti all'interno dell'organizzazione;
- all'interno della stessa funzione, i compiti devono essere assegnati in modo da evitare che un soggetto possa originare e contemporaneamente occultare errori e omissioni di natura sia accidentale sia dolosa. Le attività, infatti, sono strutturate in modo tale da permettere l'esecuzione di controlli di linea in merito al corretto svolgimento dell'operatività;
- tutte le attività di rilievo debbono generare un output da sottoporre al Responsabile gerarchico o altro soggetto responsabile del controllo di linea.

La separazione dei compiti attraverso una corretta distribuzione delle responsabilità e la previsione di adeguati livelli autorizzativi ed una costante interlocuzione tra soggetti portatori di interessi contrapposti è funzionale a prevenire la gestione di potenziali conflitti di interesse nonché ad evitare sovrapposizioni funzionali o allocazioni operative che concentrino le attività critiche su un unico soggetto.

I Responsabili delle Direzioni, al fine di assicurare una efficace attuazione del Modello, hanno la responsabilità di:

- assicurare l'esecuzione, il buon funzionamento e l'efficace applicazione nel tempo dei processi di propria competenza;
- assicurare, tramite la propria struttura, la stesura e l'aggiornamento delle procedure di propria competenza, necessarie a regolamentare correttamente i processi; con particolare riferimento alle procedure riguardanti le “attività sensibili”;

- assicurare azioni, conseguenti all'esito delle attività di controllo, idonee a prevenire/mitigare eventuali anomalie rilevate;
- curare l'invio dei flussi informativi di competenza verso l'Organismo di Vigilanza;
- curare la segnalazione all'Organismo di Vigilanza di eventuali situazioni di irregolarità o comportamenti anomali;
- curare il monitoraggio continuo delle attività sensibili presidiate, al fine di individuare eventuali carenze/rischi di commissione dei reati ex D.Lgs. 231/2001;
- suggerire eventuali aggiornamenti in relazione alle attività sensibili, determinati da variazioni organizzative ovvero da variazioni delle incombenze funzionali e gestionali;
- curare il costante aggiornamento sull'evoluzione della normativa di settore, della legislazione, della giurisprudenza, delle tecniche operative e di quanto necessario per lo sviluppo dei propri compiti istituzionali;
- assicurare la risoluzione delle raccomandazioni emesse, per gli ambiti di competenza, dalla funzione di revisione interna e dagli Organi di Vigilanza, assicurandone il relativo follow-up;
- assicurare, ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 81/08, il rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di salute e sicurezza, nonché delle disposizioni aziendali in materia, in tutti i luoghi di lavoro di competenza.

In particolare, i Responsabili individuati, con riferimento alle “attività sensibili”, devono prestare la massima e costante cura nel verificare l'esistenza e nel porre rimedio ad eventuali carenze nella normativa interna che potrebbero dar luogo a potenziali rischi di commissione di Reati o Illeciti nell'ambito delle attività di propria competenza.

In particolare, le strutture di riferimento curano:

- la definizione e l'attuazione dei processi propri dell' "attività sensibile" in coerenza con il presente Modello, ivi inclusi i necessari controlli;
- le attività di formazione e di sensibilizzazione circa i principi del presente Modello;
- le azioni, all'esito delle attività di controllo, idonee a prevenire/mitigare eventuali anomalie rilevate;
- i cd. Flussi verso l'Organismo di Vigilanza.

Le predette strutture assicurano la corretta attuazione dei principi del presente Modello anche nel caso in cui le attività sensibili siano effettuate, in tutto od in parte, da Soggetti Terzi (outsourcing – appalto/contratto d'opera e di servizi - esternalizzazione). Nelle fattispecie in cui la Società si avvale di Soggetti Terzi, in tutto od in parte, le strutture di riferimento erogano i servizi in coerenza con i principi del presente Modello.

Rientrano tra i principi anche la Formalizzazione dei poteri di firma e dei poteri autorizzativi (ad es. ogni potere deve essere coerente con le responsabilità organizzative assegnate e documentate), la tracciabilità dei processi (ad es. ogni operazione deve essere verificabile, documentata, coerente e congrua), la tracciabilità dei controlli effettuati (piani di monitoraggio formalizzati, esistenza

reportistica relativa agli esiti dei controlli) e la definizione della normativa di riferimento (copertura delle attività della Società, chiarezza nelle indicazioni, conoscenza da parte dei soggetti destinatari).

Assume particolare rilevanza inoltre la “proceduralizzazione” delle attività aziendali “a rischio reato”, al fine di:

- definire e regolamentare le modalità e le tempistiche di svolgimento delle attività medesime;
- garantire la tracciabilità degli atti, delle operazioni e delle transazioni attraverso adeguati supporti documentali che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino i soggetti a vario titolo coinvolti nell'operazione (autorizzazione, effettuazione, registrazione, verifica dell'operazione);
- garantire, ove necessario, l'“oggettivazione” dei processi decisionali e limitare decisioni aziendali basate su scelte soggettive non legate a predefiniti criteri oggettivi (es. esistenza di albi fornitori, esistenza di criteri oggettivi di valutazione e selezione del personale, ecc.).

## **V - ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)**

### V - A Identificazione - nomina e funzionamento dell'Organismo di Vigilanza

È istituito presso Worldline Merchant Services Italia (nel seguito anche “Società”) l'Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001 (di seguito “Organismo di Vigilanza” o “Organismo” o “OdV”) con funzioni di vigilanza e controllo in ordine al funzionamento, all'efficacia, all'adeguatezza ed all'osservanza del Modello di organizzazione e gestione (di seguito “il Modello”), adottato da Worldline Merchant Services Italia, in applicazione delle disposizioni di cui al D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

Il Consiglio di Amministrazione approva il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/01 e ne delibera i relativi aggiornamenti.

L'Organismo di Vigilanza è nominato dal Consiglio di Amministrazione mediante apposita delibera; la composizione e meccanismi di funzionamento dell'Organismo sono definiti a cura dello stesso e disciplinati nel Regolamento pro tempore vigente, consultabile/reperibile presso l'intranet aziendale.

È rimessa al Consiglio di Amministrazione la responsabilità di valutare periodicamente l'adeguatezza dell'Organismo di Vigilanza in termini di struttura organizzativa e di poteri conferiti, apportando, mediante propria delibera, le modifiche e/o le integrazioni ritenute necessarie.

Precisamente, l'OdV è dotato di:

a) *autonomia e indipendenza*. I requisiti di autonomia e indipendenza sono fondamentali e presuppongono che l'OdV non sia direttamente coinvolto nelle attività gestionali che costituiscono l'oggetto della sua attività di controllo. Detto requisito è rispettato, tra l'altro, prevedendo il diretto riporto dell'Organismo al Consiglio di Amministrazione.

All'OdV non competono, né possono essere attribuiti, neppure in via sostitutiva, poteri di intervento gestionale, decisionale, organizzativo o disciplinare. Non possono essere nominati membri, e se lo sono decadono, i soggetti che siano membri esecutivi degli organi di gestione ed amministrazione della Società. Sempre che siano rispettate le norme di legge, nessun ostacolo può essere posto da chiunque al libero esercizio delle attività di competenza dell'OdV. In caso di ostacolo, l'OdV informa senza indugio il Consiglio di Amministrazione;

b) *onorabilità*. Al fine di garantire il rispetto del requisito dell'onorabilità, non possono essere nominati membri dell'OdV, e se lo sono decadono, coloro che sono sottoposti a interdizione o inabilitazione, a misure di restrizione della libertà personale o di prevenzione e sentenza irrevocabile di condanna;

c) *comprovata professionalità*. L'OdV possiede, al suo interno, competenze tecnico-professionali adeguate alle funzioni che è chiamato a svolgere. Tali caratteristiche, unite all'indipendenza, garantiscono l'obiettività di giudizio; i singoli componenti dell'OdV dispongono di adeguate conoscenze e/o esperienze in uno o più fra i seguenti ambiti:

- organizzazione e disegno dei processi aziendali tipici dell'attività aziendale, in considerazione dei servizi svolti dalla Società;
- diritto d'impresa ad un livello tale da consentire l'identificazione delle fattispecie suscettibili di configurare ipotesi di reato;
- direzione aziendale ad un livello tale da consentire l'individuazione e la valutazione degli impatti sulla realtà aziendale discendenti dal contesto normativo di riferimento;
- principi e metodologie proprie delle funzioni di controllo e di auditing;

d) *continuità d'azione*. L'OdV svolge in modo continuativo le attività necessarie per la vigilanza del Modello con adeguato impegno e con i necessari poteri di indagine. I membri dell'Organismo di Vigilanza sono nominati per una durata pari a quella del Consiglio di Amministrazione che deve prevedere comunque un termine temporale.

Il requisito della continuità d'azione è garantito, oltre che dalla previsione di riunioni periodiche, dalla possibilità di convocazione dell'Organismo quando ritenuto opportuno anche da un solo membro.

e) *disponibilità dei mezzi organizzativi e finanziari necessari per lo svolgimento delle proprie funzioni*. Per lo svolgimento delle proprie funzioni e l'esercizio dei propri poteri l'OdV si avvale delle cc. dd. “Funzioni di Controllo” della Società (Direzione Compliance & Data Protection, 2<sup>nd</sup> Line of Defense Risk, Group Internal Audit di Worldline NV/SA) e delle strutture che da queste dipendono, della Direzione Legal nonché di ogni altra funzione interna che dovesse ritenere opportuno coinvolgere per le materie di competenza.

L'OdV è dotato di autonomi poteri di spesa nei limiti di una dotazione adeguata di risorse finanziarie.

Con la delibera di nomina dell'Organismo di Vigilanza, viene allo stesso attribuita, in via irrevocabile, una dotazione finanziaria il cui importo è approvato dal Consiglio

di Amministrazione. Tale dotazione dovrà essere incrementata dal Consiglio di Amministrazione, su richiesta motivata dell'Organismo di Vigilanza.

L'OdV è tenuto ad informare, con frequenza almeno annuale, il Consiglio di Amministrazione relativamente all'utilizzo del suddetto budget e ad evidenziare le eventuali necessità di consulenze esterne alla Società.

In conformità ai principi di cui al D.Lgs. 231/2001, non è consentito delegare in outsourcing la funzione di OdV. È possibile affidare all'esterno (a soggetti terzi che posseggano le specifiche competenze necessarie per la migliore esecuzione dell'incarico) unicamente compiti di natura tecnica, rimanendo la responsabilità complessiva per la vigilanza sul Modello in capo all'OdV.

L'Organismo di Vigilanza disciplina con specifico regolamento le regole per il proprio funzionamento sulla base dei principi di seguito riportati:

- l'Organismo è presieduto dal Presidente, prescelto dal Consiglio, il quale stabilisce gli ordini del giorno delle sedute.
- l'Organismo è convocato dal Presidente;
- per la validità delle sedute è richiesto l'intervento della maggioranza dei membri in carica;
- ciascun membro dell'Organismo ha diritto ad un voto. In caso di parità, la decisione ultima spetta al Consiglio di Amministrazione. Le funzioni di segretario sono esercitate da una risorsa della Società su invito dell'OdV;
- il Segretario redige il verbale di ciascuna seduta, che sottoscrive insieme al Presidente;
- le attività dirette alla trascrizione dei verbali su appositi libri, bollati e vidimati, ed alla loro conservazione sono svolte dalla Segreteria Generale della Società.

#### V - B Revoca, decadenza ed ineleggibilità del componente OdV

La revoca dall'incarico può avvenire, soltanto per giusta causa, con determinazione del Consiglio di Amministrazione.

Per “giusta causa” di revoca dell'Organismo di Vigilanza si intende:

- l'interdizione o l'inabilitazione, ovvero una grave infermità che renda il componente dell'Organismo di Vigilanza inidoneo a svolgere le proprie funzioni di vigilanza o un'infermità che, comunque, comporti l'assenza dalle sedute dell'OdV per un periodo superiore a sei mesi;
- le dimissioni del componente;
- l'insorgere di una situazione che ponga il componente dell'OdV in conflitto di interessi, o comunque di incompatibilità, con i requisiti di autonomia di iniziativa e di controllo, indipendenza e continuità di azione che sono propri dell'Organismo di Vigilanza;
- il mancato assolvimento dei doveri e degli obblighi previsti dal presente Modello, ovvero l'omessa redazione e sottoposizione al Consiglio di Amministrazione, entro i tre mesi successivi alla conclusione dell'anno solare, del report annuale dell'attività svolta e del piano annuale delle attività previste per l'anno successivo;



- l'omessa o insufficiente vigilanza da parte del componente dell'Organismo, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 1, lett. d), del D. Lgs. 231/01, così come acclarata da una sentenza di condanna della Società ai sensi del D. Lgs. 231/01, passata in giudicato. A tal fine, il Consiglio di Amministrazione, in attesa che la suddetta sentenza passi in giudicato, può comunque disporre la sospensione dei poteri del componente dell'Organismo di Vigilanza e la nomina di un sostituto ad interim.

Costituiscono cause di ineleggibilità e/o di decadenza del componente dell'OdV l'avvenuta condanna in sede penale, con sentenza passata in giudicato, ovvero la condanna a seguito di procedimento penale conclusosi tramite applicazione della pena su richiesta delle parti ex art. 444 c.p.p., tranne che si tratti di reati di opinione: anche in questi casi, il Consiglio di Amministrazione, in attesa che la sentenza passi in giudicato, può disporre la sospensione dei poteri del componente dell'Organismo di Vigilanza e la nomina di un sostituto ad interim.

L'Organismo si intende decaduto se viene a mancare, per dimissioni o altre cause, la maggioranza dei componenti. In tal caso, il Consiglio di Amministrazione provvede a nominare i nuovi componenti.

Ciascun componente dell'Organismo di Vigilanza potrà recedere in ogni momento dall'incarico con preavviso di almeno 3 mesi indirizzato al Consiglio di Amministrazione. Accettate le dimissioni, il Consiglio di Amministrazione delibera la nomina di un nuovo membro, secondo le modalità in precedenza indicate. Il membro dimissionario rimane in carica fino all'accettazione della nomina da parte del nuovo membro.

#### V - C Funzioni, poteri e doveri dell'Organismo di Vigilanza

Come già detto, all'OdV è affidato il compito di vigilare, con autonomi poteri di iniziativa e di controllo, sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, nonché di curarne il relativo aggiornamento avvalendosi dei mezzi organizzativi e finanziari di cui dispone nonché dell'eventuale supporto dei consulenti esterni.

Ove ritenuto, l'OdV ed il Collegio Sindacale interagiscono anche ai fini dell'esame dei piani di lavoro preparati rispettivamente dal Responsabile della Funzione di Revisione Interna, Responsabile della Funzione di Conformità, dal Responsabile Aziendale Antiriciclaggio, dal Responsabile della Funzione Risk Management e delle relazioni periodiche e occasionali degli stessi ivi incluse, tra quest'ultime, quelle predisposte dai Responsabili delle Funzioni Centrali per le materie di competenza dello stesso OdV. Lo stesso OdV è informato su eventuali problematiche rilevanti riscontrate dal Collegio Sindacale nell'ambito delle sue attività di verifica.

Per quanto attiene alle tematiche di competenza, l'OdV intrattiene rapporti con la Società di Revisione Esterna – attraverso eventuali incontri o scambi di documentazione – finalizzati al reciproco accrescimento di conoscenza e di efficacia di intervento.

All'OdV è affidato il compito di vigilare:

- sull'efficacia ed adeguatezza del Modello in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei Reati;
- sull'osservanza del Modello da parte di tutti i destinatari, ivi inclusi gli Organi Sociali.

In particolare, all'OdV sono affidati i seguenti compiti:

### 1. *Aggiornamento del Modello*

In vista della successiva proposta al CdA, l'OdV valuta autonomamente la necessità di aggiornare il Modello.

Tale attività è svolta laddove si verificano le seguenti circostanze:

- A. significative modificazioni dell'assetto interno della Società e/o delle modalità di svolgimento dell'attività d'impresa<sup>42</sup>;
- B. modifiche normative;
- C. significative violazioni del modello. Tale attività si rende necessaria allorché dalle violazioni accertate - a seguito di risultanze di attività di controllo interne o esterne - si evince il venir meno della efficacia del Modello nella sua primaria funzione di “sensore” dei rischi reato.

### 2. *Verifiche e Controlli sulla costante ed effettiva attuazione ed efficacia del Modello*

Competono all'Organismo di Vigilanza:

- **la verifica circa il rispetto dei presidi connessi alle attività sensibili**, di norma mediante la ricezione di c.d. flussi informativi previsti nell'allegato 7 del presente Modello, richieste integrative di dati e/o notizie ovvero audizioni dei soggetti interessati;
- **l'eventuale acquisizione di ulteriori elementi** funzionali al monitoraggio dei presidi stabiliti nel Modello;
- **l'eventuale verifica, anche in loco**, su specifiche attività non controllabili a distanza ovvero in caso di scarsa attendibilità/valore segnaletico delle informazioni ricevute;
- **le attività di follow-up** dell'attuazione e della effettiva funzionalità delle misure di volta in volta richieste o adottate.

Per lo svolgimento delle menzionate attività l'Organismo di Vigilanza ha libero accesso, anche presso le funzioni aziendali, a tutta la documentazione che ritiene rilevante e si informa costantemente:

- sui rapporti con i terzi che operano per conto della Società nell'ambito delle attività sensibili;
- sulle operazioni straordinarie della Società;
- sugli aspetti delle attività aziendali che possono esporre la Società al rischio di commissione di reati presupposto.

### 3. *Obblighi di segnalazione e reporting*

---

<sup>42</sup> Fatto salvo quanto in precedenza disciplinato circa la possibilità di procedere in autonomia alla emanazione di specifiche “note integrative al Modello”.



Per una piena aderenza ai dettami del Decreto, l'Organismo di Vigilanza riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione cui comunica, fra l'altro, le violazioni accertate. In queste ultime circostanze, propone altresì alla Direzione Human Resources l'avvio del relativo procedimento disciplinare, ove non già disposto.

Ferma restando la piena autonomia e indipendenza dell'Organismo di Vigilanza, per i compiti ad esso affidati quest'ultimo è tenuto a presentare una relazione scritta (per il seguito “relazione”) sugli esiti delle proprie attività al Consiglio di Amministrazione, almeno annualmente, e comunque ogni volta che ve ne sia urgenza o ciò sia richiesto da un componente dell'Organismo di Vigilanza o dallo stesso Consiglio di Amministrazione.

La relazione, basata anche sulle evidenze documentali relative alle attività svolte dall'OdV nel periodo di riferimento, deve contenere almeno:

- le attività svolte in relazione all'aggiornamento o meno del Modello e le conseguenti proposte di modifica;
- le eventuali note integrative emanate nel periodo di riferimento;
- l'esito delle attività di controllo sulla effettiva ed efficace attuazione del Modello;
- gli interventi correttivi e migliorativi pianificati ed il loro stato di realizzazione.

Alla relazione si accompagna, in caso di necessità, la richiesta di adeguamento della dotazione finanziaria iniziale, così come sopra definita.

Ogni anno l'Organismo di Vigilanza sottopone, inoltre, al Consiglio di Amministrazione un piano delle attività previste per l'anno successivo.

L'Organismo può rivolgere comunicazioni e può esserne richiesta al Presidente la convocazione dal Consiglio d'Amministrazione, dal Presidente, dal Collegio Sindacale e dalla Società di Revisione in ogni circostanza in cui sia ritenuto necessario o opportuno per il corretto svolgimento delle proprie funzioni e per l'adempimento degli obblighi imposti dal Decreto.

Di eventuali apposite riunioni dell'Organismo di Vigilanza con gli Organi Sociali è predisposto verbale. Copie dei relativi verbali sono custodite dall'Organismo di Vigilanza.

Come detto, l'Organismo svolge le sue funzioni curando e favorendo una razionale ed efficiente cooperazione con gli altri Organi e Funzioni di controllo. A tali fini, l'attività dell'Organismo è coordinata in base ad un calendario di attività che viene definito di volta in volta dal Presidente ed acquisito dal Consiglio di Amministrazione.

In ragione dei compiti affidati, le attività poste in essere dall'OdV non possono essere sindacate da alcun altro organismo o struttura aziendale, fermo restando però che il Consiglio di Amministrazione è in ogni caso chiamato a svolgere un'attività di vigilanza sull'adeguatezza dell'intervento dell'OdV in quanto ad egli compete comunque la responsabilità ultima del funzionamento e dell'efficacia del Modello.

#### 4. *Formazione e informazione dei destinatari*

Il modello potrà esplicitare concretamente la propria funzione preventiva solo nel caso in cui ogni suo destinatario sappia esattamente quale condotta tenere in presenza di una determinata situazione. *Conseguentemente, assumono specifica rilevanza il contenuto dei corsi, la loro frequenza, l'obbligatorietà della partecipazione degli interessati ai programmi di formazione, nonché l'attività di controllo sulla frequenza e sulla qualità dei contenuti.* Conseguentemente, l'Organismo di Vigilanza:

- verifica il livello di partecipazione e qualità dei programmi di formazione;
- assicura che i destinatari del Modello, ivi inclusi i Soggetti Apicali, con comunicazioni periodiche - anche per il tramite della intranet aziendale - siano sensibilizzati circa le principali caratteristiche e contenuti dello stesso;
- monitora l'effettiva diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello.

#### V - D Flussi informativi – Segnalazioni nei confronti dell'Organismo di Vigilanza

Il Modello prevede obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza, deputato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dello stesso (cfr. art. 6, comma 1, lettera a).

Il Modello prevede, inoltre, specifici canali di comunicazione che consentono di presentare, a tutela dell'integrità della Società, segnalazioni circostanziate (fondate su elementi di fatto precisi e concordanti) di condotte illecite, rilevanti ai sensi del Decreto 231/01 ovvero di violazioni del presente Modello, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte (cfr. art. 6, comma 2-bis, D.lgs. 231/01).

I Flussi informativi e le Segnalazioni di cui nel seguito sono inoltrate per il tramite dei seguenti canali di comunicazione:

- i. Flussi informativi: Chief Financial Officer;
- ii. Segnalazioni:
  - casella di posta elettronica appositamente dedicata: [dl-ITA-odv-wl@worldline.com](mailto:dl-ITA-odv-wl@worldline.com);
  - posta tradizionale, al seguente indirizzo: Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 Worldline Merchant Services Italia S.p.A. (presso Worldline Merchant Services Italia S.p.A., Via Degli Aldobrandeschi, 300 ROMA).

I canali di comunicazione per l'invio delle Segnalazioni (casella di posta elettronica, posta tradizionale e Allerta Etico – Whistleblowing<sup>43</sup>) garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione.

È fatto divieto di atti di ritorsione o discriminatori (diretti o indiretti) nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione. Sono nulli il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante, il mutamento di mansioni ai sensi dell'art. 2103 del codice civile, nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del medesimo.

Inoltre, la segnalazione effettuata nell'interesse dell'integrità della Società costituisce giusta causa di rivelazione di notizie coperte da segreto d'ufficio (326

<sup>43</sup> Si aggiungono a questi anche i canali di Gruppo, cfr. Policy sul Whistleblowing pro tempore vigente.

c.p.), professionale (622 c.p.), scientifico e industriale (623 c.p.), aziendale (2015 c.p.), salvo nei casi in cui: (i) la notizia sia stata acquisita in ragione di un rapporto di consulenza con la Società o la persona fisica interessata; (ii) il segreto sia stato rivelato con modalità eccedenti rispetto alla finalità dell'eliminazione dell'illecito e al di fuori dei canali di comunicazione specificamente predisposti.

Eventuali violazioni delle misure a tutela del segnalante nonché l'invio (con dolo o colpa grave) di segnalazioni che si rivelino infondate, potranno comportare l'irrogazione di una sanzione disciplinare che sarà comminata secondo le regole indicate nel capitolo 6 del presente Modello.

A tal fine l'Organismo è destinatario di:

1. cc.dd. “Flussi Informativi”, aventi ad oggetto, fra l'altro, l'esito – opportunamente aggregato al fine di conferire allo stesso la necessaria significatività - dei controlli inerenti al rispetto dei presidi definiti nei protocolli, l'idoneità delle misure adottate, le eventuali anomalie/violazioni riscontrate nonché gli eventuali mutamenti nell'organizzazione o nell'operatività aziendali che possano richiedere una modifica del Modello.

I Flussi Informativi:

- sono predisposti con cadenza almeno semestrale per quanto attiene all'esito dei controlli;
- sono predisposti ad evento e comunque con le frequenze riportate in apposita normativa
- sono articolati in diverse sezioni, fra le quali, necessariamente, le seguenti:
  - nome/descrizione del Flusso;
  - ownership del Flusso ed ulteriori strutture eventualmente impattate;
  - periodicità del Flusso.

Il citato contenuto minimo di ogni flusso potrà essere integrato dalle strutture Owner con ulteriori informazioni di dettaglio (a titolo meramente esemplificativo, distribuzione geografica degli eventi segnalati, eventuali interazioni intercorse con le Associazioni di Categoria, ecc.). Resta fermo che l'OdV può integrare l'elenco dei flussi informativi secondo le proprie specifiche esigenze.

Salvo il verificarsi di eventi che ne impongano l'immediata esecuzione (e comunicazione all'Organismo di Vigilanza), i controlli alla base dei flussi hanno, pertanto, una periodicità predefinita idonea a garantire la tempestiva predisposizione di adeguati flussi informativi verso l'Organismo;

2. cc.dd. “Segnalazioni”, tempestive e su base occasionale (ad evento), aventi ad oggetto ogni altra informazione, anche di natura ufficiosa, che possa risultare utile ai fini dell'assolvimento dei compiti dell'Organismo di Vigilanza (attuazione del Modello nelle aree di attività “sensibili”, nonché atti, comportamenti od eventi relativi alla commissione di Reati o che possono determinare una violazione del Modello o che, più in generale, sono rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/2001).

Le segnalazioni devono basarsi su elementi di fatto che siano “precisi e circostanziati” e devono essere inoltrate da chiunque operi all'interno e/o nell'interesse dell'Azienda.

3. Per ciò che riguarda, in particolare, i delitti di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, l'obbligo di riservatezza va garantito nei limiti e nelle forme di cui all'art. 48 D.lgs. 231/2007, come modificato dal D.Lgs. 24.05.2017, n. 90”.
4. Whistleblowing - Allerta Etico

Fermi restando gli specifici canali di comunicazione diretti verso l'OdV (v. casella posta elettronica e posta tradizionale), in considerazione della potenziale rilevanza ai fini della determinazione di violazioni del Modello, l'Organismo di Vigilanza è informato circa le segnalazioni pervenute alla Società per il tramite del dispositivo Whistleblowing<sup>44</sup> (Allerta Etico) adottato dalla Società. Su dette segnalazioni valgono, per l'OdV, i medesimi obblighi di riservatezza previsti dal precedente § V-D.2.

In particolare, all'Organismo di Vigilanza è sottoposta, a cura della Direzione Compliance & Data Protection mirata informativa, ad evento se presenti elementi di rilevanza. Nello specifico, l'informativa riporta il numero delle segnalazioni pervenute, gli esiti delle stesse e i presidi posti in essere a mitigazione del rischio accertato o presunto.

L'Organismo di Vigilanza è destinatario, altresì, per conoscenza, con cadenza semestrale, di apposita relazione, a cura della Compliance & Data Protection. La predetta relazione ha ad oggetto il dispositivo di conformità alle norme adottato dalla Società e contiene le informazioni aggregate sulle attività svolte a seguito delle segnalazioni ricevute.

L'Organismo valuta le segnalazioni ricevute e l'opportunità di azioni conseguenti, ascoltando, se necessario, l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione. Di dette, eventuali audizioni va redatto specifico verbale. L'OdV è comunque tenuto a garantire la massima riservatezza circa l'identità dei segnalanti della cui identità sia venuto a conoscenza.

In particolare i componenti dell'Organismo, nonché i soggetti dei quali l'Organismo stesso, a qualsiasi titolo, si avvale, sono tenuti a rispettare l'obbligo di riservatezza su tutte le informazioni delle quali sono venuti a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni (fatte salve le attività di reporting al Consiglio di Amministrazione).

Eventuali segnalazioni anonime verranno gestite nella misura in cui le informazioni fornite contengano elementi sufficientemente dettagliati per stabilire la gravità dei fatti e per svolgere le indagini.

Sull'identità del soggetto segnalante e sul contenuto della segnalazione l'OdV è tenuto a serbare la massima riservatezza. Qualsivoglia azione ritorsiva (licenziamento, demansionamento, etc) nei confronti del segnalante è da ritenersi

---

<sup>44</sup> Cfr. Policy sul Whistleblowing pro tempore vigente

nulla e determina l'applicazione di sanzioni disciplinari. Eventuali segnalazioni che dovessero ritenersi infondate per dolo o colpa grave del segnalante sono sanzionate.

Ai sensi dell'art. 6 del d.lgs. 231/01 (come modificato dalla Legge n. 179/2017), l'adozione di misure discriminatorie nei confronti dei soggetti che effettuano le segnalazioni di condotte illecite ai sensi del predetto decreto ovvero violazioni del Modello 231 può essere denunciata all'Ispettorato nazionale del lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, oltre che dal segnalante, anche dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo.

In caso di controversie legate all'irrogazione di sanzioni disciplinari o a demansionamenti, licenziamenti, trasferimenti, o sottoposizione del segnalante ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro, successivi alla presentazione della segnalazione, è onere del datore di lavoro dimostrare che tali misure sono fondate su ragioni estranee alla segnalazione stessa.

Ogni documento ricevuto dall'Organismo di Vigilanza (flussi, segnalazioni, informazioni, etc.) previsto nel presente Modello è custodito per un periodo di 10 anni in un apposito database (informatico o cartaceo) gestito dall'Organismo medesimo, ferma restando l'osservanza della normativa di riferimento pro tempore vigente<sup>45</sup>.

L'accesso al database è consentito esclusivamente ai membri dell'Organismo di Vigilanza ed ai soggetti specificamente individuati nel Regolamento dell'Organismo.

#### V - E Conflitti d'interesse

Nel caso in cui, per una qualsiasi ragione, un componente dell'Organismo di Vigilanza venga a trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, o comunque di incompatibilità, con i requisiti di autonomia di iniziativa e di controllo, indipendenza e continuità di azione che sono propri dell'Organismo di Vigilanza, questi deve darne comunicazione agli altri componenti dell'Organismo, nonché al Consiglio di Amministrazione perché quest'ultimo valuti e decida sulla eventuale revoca dall'incarico.

La sussistenza di una situazione di potenziale o attuale conflitto di interessi determina per il soggetto in conflitto l'obbligo di astenersi dal compiere atti connessi o relativi all'operazione o alla tipologia di operazioni sopra individuate nell'esercizio delle funzioni di vigilanza.

In tal caso, l'Organismo di Vigilanza provvede a:

- delegare la vigilanza relativa all'operazione o categoria di operazioni in questione agli altri membri dell'Organismo di Vigilanza;

---

<sup>45</sup> Cfr. D.Lgs.196/2003.

- assicurare che il conflitto e la conseguente astensione sia formalizzata nel verbale della seduta immediatamente successiva alla individuazione del conflitto.

## VI SISTEMA DI DELEGHE E RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### VI – A Principi generali

Il sistema di deleghe consente la gestione efficiente dell'attività aziendale.

Esso è costituito da poteri delegati, deliberati dal Consiglio di Amministrazione, è caratterizzato da elementi di “sicurezza” ai fini della prevenzione dei cc.dd. Reati presupposto ed è declinato nella normativa interna di riferimento pro tempore vigente “Compendio dei Poteri Delegati”.

I requisiti essenziali che caratterizzano il sistema di deleghe della Società e le eventuali procure/deleghe conferite *ad personam*, sono:

- la stretta connessione tra la delega attribuita, il posizionamento organizzativo e le relative responsabilità del delegato (le deleghe devono intendersi, di norma, riferite al ruolo);
- la definizione dei poteri e dei limiti attribuiti a ciascun ruolo delegato;
- l'aggiornamento delle deleghe assegnate in conseguenza dei mutamenti organizzativi;
- non subdelegabilità, salvo casi particolari espressamente riportati nella normativa interna citata; nelle fattispecie in cui sia prevista facoltà di subdelega attribuite a specifici ruoli, il delegante resta comunque responsabile e deve controllare periodicamente il corretto utilizzo dei poteri subdelegati;
- ogni Direttore è comunque responsabile del controllo sul corretto utilizzo delle deleghe da parte dei ruoli delegati all'interno della propria struttura.

Ai fini e per gli effetti del presente Modello (prevenzione delle fattispecie dei cc.dd. Reati presupposto nei rapporti con la Pubblica Amministrazione), le comunicazioni, le segnalazioni ed ogni altro atto idoneo ad impegnare la Società con la Pubblica Amministrazione e/o con le Autorità di Vigilanza alla stessa assimilata - a prescindere dalle modalità effettive di trasmissione del predetto impegno - sono:

- a firma congiunta di due esponenti abilitati della Società in base ai poteri delegati;  
oppure
- preventivamente esaminate e validate nei contenuti nella loro versione finale e definitiva, da parte di due soggetti/esponenti abilitati dalla Società.

### **Attenzione**

*La firma/validazione congiunta per la pubblica amministrazione come sopra descritto non si applica per gli accertamenti bancari e finanziari, le altre richieste dell'autorità giudiziaria o altre autorità competenti e/o segnalazioni alle stesse nonché per le informative di carattere commerciale/altra corrispondenza, anche via mail non avente carattere vincolante per la società, casi questi in cui saranno applicabili i poteri comunque delegati e le altre normative interne.*



La documentazione cartacea e/o elettronica attestante la validazione di cui sopra è diligentemente conservata, anche ai fini della sua opponibilità in giudizio.

Da ultimo si identificano come principali regole di comportamento le seguenti disposizioni:

- è fatto assoluto divieto di porre in essere qualsiasi condotta tale da integrare le fattispecie di reato previste dagli articoli 24 e 25 D.lgs. 231/2001, nonché di porre in essere attività che siano in contrasto con le procedure di controllo delineate ai fini della prevenzione di tali reati; a titolo esemplificativo, si citano tra le attività oggetto di divieto:
  - offrire crediti, sotto qualsiasi forma, a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro prossimi congiunti, in difformità da quanto previsto dalla normativa interna. Sono a tal proposito considerati atti di corruzione le agevolazioni creditizie, le promesse di pagamento, le prestazioni o le promesse di altre utilità, compiuti in favore di Enti pubblici o di loro dipendenti, ovvero in favore di soggetti qualificabili come pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, che contrastino con le fonti appena richiamate, anche se realizzati tramite persone terze o società che agiscono per conto della Società;
  - ricevere danaro, doni o qualsiasi altra utilità ovvero accettarne la promessa, da chiunque voglia conseguire indebitamente un trattamento in violazione della normativa o delle disposizioni impartite dalla Società o, comunque, un trattamento più favorevole di quello dovuto;
- è fatto inoltre divieto al personale di dare seguito a qualunque richiesta di indebiti vantaggi o tentativi di concussione da parte di un funzionario della Pubblica Amministrazione, sia nel caso in cui ne fosse destinatario che in caso ne venisse a conoscenza;
- nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione è garantito il rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e buona fede. Nello specifico, in caso di partecipazione ad una gara indetta dalla Pubblica Amministrazione, è fatto obbligo di operare nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale;
- nell'eventualità del coinvolgimento di soggetti terzi nella stipula dei rapporti contrattuali con la Pubblica Amministrazione, non è in ogni caso consentito riconoscere compensi in favore di tali parti terze in assenza di adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere o svolto;
- in coerenza con l'attuale separazione delle linee di business è ribadito l'assoluto divieto ai dipendenti che abbiano rapporti con la Pubblica Amministrazione di proporre e/o sollecitare, in qualsiasi modo, condizioni agevolate, di qualsiasi natura ed importo, a favore di esponenti di Enti Pubblici che hanno relazioni di affari con la Società/dotati di poteri decisionali in relazione a procedimenti amministrativi ed alla stipula di contratti di fornitura che riguardino la Società.

Con riferimento ai Rapporti con l'Autorità Giudiziaria:

- la Società agisce nel rispetto della legge e favorisce la corretta amministrazione della giustizia collaborando con la stessa, anche in sede di indagini e di ispezioni;
- la Società esige che gli Organi sociali ed i loro componenti, dipendenti, consulenti e collaboratori e quanti agiscano in nome e per conto della Società stessa, operino con la massima disponibilità e trasparenza nei confronti di



- chiunque venga a svolgere ispezioni e controlli legittimamente autorizzati dalle competenti Autorità;
- in previsione o nel corso di un procedimento giudiziario, di una indagine o di una ispezione da parte dell'Autorità Giudiziaria, è vietato distruggere o alterare documentazione o quant'altro utile all'indagine o fornire dichiarazioni mendaci;
  - è attribuita esclusivamente a specifiche risorse ed a coloro che vengono formalmente incaricati e di sostituire queste nelle relative funzioni, la rappresentanza legale per compiere tutti gli atti anche giudiziari, instaurare rapporti e rendere dichiarazioni, nei confronti dell'Autorità Giudiziaria, nonché in sede di notifica di atti di qualunque genere, compresi gli atti giudiziari di ogni tipo; in tali ambiti i predetti soggetti hanno facoltà di rilasciare procure al personale dipendente (anche di Società del Gruppo distaccati presso strutture centrali o periferiche della Società) o a terzi, anche per rendere dichiarazioni nell'interesse della Società e per rappresentarla anche in qualità di parte nell'ambito dei procedimenti nei quali la Società stessa sia comunque coinvolta.

## **VII - SELEZIONE, COMUNICAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La selezione, l'adeguata formazione e la costante informazione in ordine ai principi ed alle prescrizioni contenute nel Modello rappresentano fattori di grande importanza per la corretta ed efficace attuazione del sistema di prevenzione dei rischi aziendali.

Tutti gli esponenti e i dipendenti, nonché i collaboratori esterni e i fornitori sono tenuti ad avere piena conoscenza degli obiettivi di correttezza e trasparenza che si intendono perseguire con il Modello e delle modalità attraverso le quali la Società ha inteso perseguirli, approntando un adeguato sistema di procedure e controlli.

### VII - A Selezione del personale

Le risorse umane rappresentano una componente indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo ed il successo di un'impresa. La selezione del personale è improntata a principi di equità, correttezza e trasparenza, nonché a criteri e procedure tali da garantire la scelta di soggetti che presentino requisiti di professionalità, competenza, integrità ed affidabilità.

La Società è impegnata a sviluppare le capacità e le competenze dei propri Dipendenti, in modo che la correttezza, la professionalità e l'impegno ad essi richiesto siano intesi come valori determinanti per il conseguimento degli obiettivi dell'impresa.

A tal fine, la Direzione Human Resources individua ed implementa i criteri basati sul merito e sulla competenza di natura esclusivamente professionale per qualunque decisione inerente all'attività dei propri Dipendenti.

### VII - B Scelta dei collaboratori esterni e fornitori

La scelta e la gestione dei collaboratori esterni e dei fornitori risponde esclusivamente a criteri di ragionevolezza, professionalità, integrità, correttezza e trasparenza.

### VII - C Comunicazione del Modello

Ai fini dell'efficacia preventiva del presente Modello, è obiettivo della Società garantire a tutti i Destinatari una corretta conoscenza dello stesso, con differente grado di approfondimento in relazione al diverso livello di coinvolgimento nelle cc.dd. attività sensibili.

Il sistema di comunicazione è supervisionato dall'OdV.

La Società, conformemente a quanto previsto dal Decreto, provvede a diffondere ed illustrare a tutto il personale il Modello. La diffusione dei contenuti del Modello è gestita dalla Direzione Human Resources in stretta cooperazione con la Direzione Compliance & Data Protection e l'OdV.

L'adozione del Modello è comunicata a tutte le risorse presenti nella Società; a tal fine, la Società adotta specifici presidi in fase di assunzione.

Con riferimento ai rapporti con collaboratori esterni/fornitori e alle relative previsioni contrattuali, si fa riferimento a quanto previsto nel Capitolo IV del presente Modello.

Ai nuovi assunti viene messa a disposizione, all'atto dell'assunzione, copia del Modello e del Codice Etico <sup>46</sup> della Società; gli stessi successivamente sottoscrivono un'apposita dichiarazione di presa visione, di conoscenza integrale e osservanza dei contenuti ivi descritti.

La Società adotta idonei strumenti di comunicazione per aggiornare i dipendenti su eventuali modifiche apportate al Modello, nonché su ogni rilevante cambiamento procedurale, normativo o organizzativo che dovesse intervenire.

La documentazione costituente il Modello è accessibile e consultabile anche attraverso l'Intranet aziendale.

#### VII - D Formazione del personale

L'attività di formazione finalizzata a diffondere la conoscenza della normativa di cui al D.Lgs. 231/200. In ragione dell'aggiornamento del Modello è effettuato altresì l'aggiornamento sistematico del materiale formativo.

In particolare, la Società ha previsto idonei strumenti di diffusione, quali la tenuta di sessioni di training in aula e la predisposizione di materiale usufruibile tramite piattaforma on-line; il materiale formativo, nonché i contenuti delle sessioni di training sono allineati, tempo per tempo, alle prescrizioni del presente Modello.

Tutti i programmi di formazione hanno un contenuto minimo comune, comprensivo dell'illustrazione dei principi del D.Lgs. 231/01, degli elementi costitutivi del Modello, delle singole fattispecie di reato previste dal D.Lgs. 231/01 e dei comportamenti considerati sensibili in relazione al compimento dei sopracitati reati.

---

<sup>46</sup> Consultabile al sito aziendale [www.axepta.it](http://www.axepta.it).

Le modalità di erogazione prevedono test intermedi e test finali di verifica del livello di apprendimento dei contenuti.

È implementato, altresì, un sistema di monitoraggio dell'effettiva fruizione, corredato da opportuni interventi correttivi.

La partecipazione ai programmi di formazione sopra descritti è obbligatoria e deve essere documentata attraverso la richiesta della firma di presenza. L'OdV, per il tramite delle preposte funzioni aziendali, raccoglie e archivia le evidenze relative all'effettiva partecipazione ai suddetti interventi formativi.

Periodicamente, in coerenza con l'evoluzione della normativa di riferimento e con le modifiche della struttura organizzativa aziendale, si procede alla reiterazione dei corsi, al fine di verificare l'effettiva applicazione del Modello da parte dei Destinatari nonché la loro sensibilizzazione alle prescrizioni dello stesso, secondo modalità indicate dall'OdV al Presidente del Consiglio di Amministrazione e/o al CdA, in coordinamento le funzioni aziendali competenti.

La mancata partecipazione non giustificata ai programmi di formazione potrà comportare l'irrogazione di una sanzione disciplinare che sarà comminata secondo le regole indicate nel capitolo VIII del presente Modello.

Ad ogni modo, è compito dell'OdV valutare l'efficacia del piano formativo con riferimento al contenuto dei corsi, alle modalità di erogazione, alla loro reiterazione, ai controlli sull'obbligatorietà della frequenza e alle misure adottate nei confronti di quanti non li frequentino senza giustificato motivo.

## **VIII - SISTEMA DISCIPLINARE**

L'efficace attuazione del Modello richiede, tra l'altro, un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto.

Il sistema disciplinare opera come presidio interno alla Società, che si aggiunge e previene l'applicazione di sanzioni "esterne" da parte dello Stato: completa e rende effettivo il Modello, il cui fine è evitare che siano commessi reati, non reprimerli quando siano già stati commessi.

La definizione di un sistema di sanzioni, disciplinari o di altra natura (ad es. contrattuale), commisurate alla violazione e dotate di deterrenza, applicabili in caso di violazione delle regole di cui al presente Modello, rende efficiente l'azione di controllo dell'Organismo di Vigilanza ed ha lo scopo di garantirne l'effettività.

La definizione di tale sistema disciplinare/sanzionatorio costituisce, infatti, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettera e) del D.Lgs. n.231/2001, un requisito essenziale ai fini dell'esimente rispetto alla responsabilità della Società.

L'applicazione del sistema disciplinare/sanzionatorio è indipendente dallo svolgimento e dall'esito del procedimento penale eventualmente avviato dall'autorità giudiziaria nel caso in cui il comportamento da censurare valga anche ad integrare una fattispecie di reato rilevante ai sensi del D.Lgs. n.231/2001.

Il sistema sanzionatorio è oggetto di monitoraggio periodico da parte dell'Organismo di Vigilanza, mentre l'accertamento delle violazioni del Modello e l'irrogazione delle relative sanzioni sono di competenza delle Funzioni aziendali preposte all'applicazione delle sanzioni disciplinari o di altra natura, a seconda dei casi, dalla legge e dalla contrattazione collettiva, fatto salvo quanto previsto circa le misure previste per i componenti degli Organi Sociali.

#### VIII - A Linee guida del Sistema Disciplinare

Il sistema disciplinare assolvendo ad una funzione essenzialmente preventiva, contempla una pluralità di sanzioni, graduate in ragione della gravità delle violazioni accertate.

Sono sottoposti al sistema disciplinare/sanzionatorio di cui al presente Modello i dipendenti, i componenti degli “Organi Sociali”, e tutti coloro i quali, per attività inerenti ad una o più aree di rischio, intrattengono con la Società un rapporto contrattuale, comunque denominato, di rappresentanza, di collaborazione o di consulenza, nonché il personale distaccato/comandato presso la Società. Nel caso dei Dipendenti sono applicabili sanzioni di carattere disciplinare secondo quanto previsto dalla legge e dalla contrattazione collettiva di settore e aziendale; nel caso di collaboratori/terzi sono applicabili sanzioni di carattere contrattuale/negoziale.

Per i distaccati/comandati da altre Società in Worldline Merchant Services Italia nonché nei confronti di lavoratori con contratto di somministrazione (ex interinali) l'eventuale responsabilità accertata è segnalata alla Società di appartenenza, per le eventuali conseguenti azioni, compresa l'azione disciplinare.

Costituiscono oggetto del Sistema sanzionatorio le inosservanze:

- degli ordini impartiti dall'azienda e finalizzati al rispetto delle procedure previste dal Modello;
- delle prescrizioni contenute nel Modello;
- degli ordini o delle prescrizioni di tale gravità da far ritenere compromesso il rapporto di fiducia fra l'autore e la Società. In tale ambito rientra l'inosservanza di ordini o di prescrizioni tale da provocare, oltre ad una compromissione del rapporto fiduciario fra l'autore e la Società, anche un grave nocumento alla stessa ovvero comunque idoneo a non consentire la prosecuzione del rapporto neppure in via temporanea.

#### ***Accertamento delle violazioni***

L'accertamento delle violazioni dei doveri previsti nel Corpus Normativo Etico della Società è condotto dalla competente funzione aziendale (Human Resources, Internal Auditing e Direzione Compliance & Data Protection).

In caso di violazioni delle regole di condotta e delle procedure contenute nel Modello Organizzativo e finalizzate a prevenire i reati di cui al D.lgs. n. 231/2001, tali funzioni operano sotto il coordinamento dell'Organismo di Controllo.

#### ***Sanzioni***

Per quanto attiene alle sanzioni relative alle inosservanze del Corpus Normativo Etico, la Funzione/Organo competente, in relazione alla gravità del comportamento realizzato dal soggetto che ha commesso la violazione, prenderà i provvedimenti opportuni, indipendentemente dall'eventuale esercizio dell'azione penale da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Ogni violazione da parte dei Dipendenti al Corpus Normativo Etico potrà comportare l'adozione di provvedimenti disciplinari, proporzionati in relazione alla gravità o recidività della mancanza o al grado della colpa.

La violazione delle norme del Corpus Normativo Etico potrà costituire, relativamente agli Amministratori, giusta causa per proporre all'Assemblea dei Soci, da parte del Consiglio di Amministrazione, la revoca con effetto immediato del mandato. In quest'ultima ipotesi, la Società ha diritto al risarcimento dei danni eventualmente patiti a causa della condotta illecita realizzata.

Le disposizioni del Corpus Normativo Etico si applicano anche ai collaboratori. L'inosservanza degli obblighi e dei divieti in esso riportati potrà comportare la risoluzione del contratto in essere e l'obbligo dell'inadempiente al risarcimento del danno.

Con riguardo a fornitori, collaboratori e consulenti esterni, la Società si impegna ad inserire nei rispettivi contratti clausole risolutive espresse con riferimento all'ipotesi di violazione del Codice Etico della Società.

L'irrogazione delle sanzioni per le violazioni del Corpus Normativo Etico è a cura della Funzione/Organo competente.

#### VIII – B Misure nei confronti dei dipendenti non dirigenti

Con riguardo ai lavoratori dipendenti non dirigenti, il Decreto prevede che il sistema disciplinare rispetti i limiti connessi al potere sanzionatorio imposti dall'art. 7 della legge n. 300/1970 (c.d. "Statuto dei Lavoratori") e dalla contrattazione collettiva di settore e aziendale, sia per quanto riguarda le sanzioni irrogabili sia per quanto riguarda la forma di esercizio di tale potere.

Il sistema disciplinare applicato nella Società, in linea con le previsioni di cui al vigente CCNL, appare munito dei prescritti requisiti di efficacia e deterrenza.

Il mancato rispetto e/o la violazione dei principi generali del Modello ad opera di lavoratori dipendenti della Società, costituiscono inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro e illecito disciplinare.

Con riferimento alle sanzioni irrogabili, si precisa che esse saranno adottate ed applicate nel rispetto delle procedure previste dalle normative collettive nazionali ed aziendali applicabili al rapporto di lavoro.

Fermo restando il principio di collegamento tra i provvedimenti disciplinari irrogabili e le fattispecie in relazione alle quali gli stessi possono essere assunti, nell'irrogazione della sanzione disciplinare deve necessariamente essere rispettato il principio della proporzionalità tra infrazione e sanzione.

L'eventuale irrogazione della sanzione disciplinare dovrà ispirarsi ai principi di tempestività, immediatezza e di equità.

Premesso quanto sopra, le sanzioni disciplinari applicabili ai lavoratori dipendenti non dirigenti per gli inadempimenti relativi al Modello, come per ogni altro illecito disciplinare, sono le seguenti (art. 44 del CCNL del 19 gennaio 2012):

- a) il rimprovero verbale;
- b) il rimprovero scritto;
- c) la sospensione dal servizio e dal trattamento economico per un periodo non superiore a 10 giorni;
- d) il licenziamento per notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del prestatore di lavoro (giustificato motivo);
- e) il licenziamento per una mancanza così grave da non consentire la prosecuzione anche provvisoria del rapporto (giusta causa).

La Società ha anche facoltà, secondo quanto previsto dalla normativa contrattuale (artt. 41 e 44 CCNL), di sospendere il lavoratore dall'attività di servizio, senza privazione della retribuzione, nello stesso corso del procedimento disciplinare.

È previsto altresì (art. 7 L. 300/1970) che non può tenersi conto ad alcun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione. Si ha quindi la c.d. “recidiva” se, nel corso dei due anni successivi all'applicazione di una sanzione disciplinare nei suoi confronti, il lavoratore incorra nell'applicazione di una nuova sanzione disciplinare. Come previsto dal “Codice Disciplinare” vigente nella Società, la presenza della “recidiva” può comportare la valutazione di una sanzione disciplinare più severa.

In presenza di violazioni del Modello, il tipo e l'entità delle sanzioni disciplinari da irrogare nei confronti dei lavoratori dipendenti saranno determinati in misura proporzionale all'entità dell'infrazione, in base ai seguenti criteri indicati nella “Comunicazione al Personale” del 21 aprile 2005 relativa alle sanzioni disciplinari (c.d. “Codice Disciplinare”, previsto dall'art. 7 della L. 300/1970) che integralmente si riporta: *“Si comunica ai lavoratori/lavoratrici che – con riferimento a quanto previsto in materia disciplinare dal CCNL per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali (dalla 1<sup>a</sup> alla 3<sup>a</sup>) dipendenti dalle aziende di credito, finanziarie e strumentali, ed in considerazione della peculiare fiducia che sta a fondamento del rapporto di lavoro subordinato intercorrente con le anzidette aziende – saranno applicate le seguenti sanzioni in proporzione con la gravità delle infrazioni qui di seguito indicate”.*

#### **1<sup>a</sup> area professionale**

##### **a) Rimprovero verbale:**

- *lieve inosservanza dei doveri stabiliti dal contratto o delle istruzioni impartite dai superiori;*
- *lieve negligenza nell'espletamento del lavoro.*

##### **b) Rimprovero scritto:**

- *mananze punibili con il rimprovero verbale, quando, per circostanze obiettive, per conseguenze specifiche o per recidività, esse abbiano una maggiore rilevanza;*
- *inosservanza non grave dei doveri stabiliti dal contratto o delle istruzioni impartite dai superiori;*
- *negligenza non grave nell'espletamento del lavoro.*



- c) *Sospensione dal servizio e dal trattamento economico per un periodo non superiore a 10 giorni:*
- *mancanze punibili con sanzioni inferiori quando, per circostanze obiettive, per conseguenze specifiche o per recidività, rivestano carattere di maggiore rilevanza;*
  - *inosservanza – ripetuta o di una certa gravità – dei doveri stabiliti dal contratto o delle istruzioni impartite dai superiori;*
  - *negligenza di una certa gravità nell'espletamento del lavoro.*
- d) *Licenziamento per giustificato motivo:*
- *violazione delle norme contrattuali o dei doveri inerenti alla sfera disciplinare, alle direttive dell'azienda, al rendimento nel lavoro, tale da configurare, o per la particolare natura della mancanza o per la sua recidività, un inadempimento “notevole” degli obblighi relativi.*
- e) *Licenziamento per giusta causa:*
- *mancanza di gravità tale (o per la doloosità del fatto, o per i riflessi penali o pecuniari, o per la recidività o per la sua particolare natura) da far venir meno la fiducia sulla quale è basato il rapporto di lavoro e da non consentire comunque la prosecuzione nemmeno provvisoria del rapporto stesso.*

### **2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> area professionale, quadri direttivi**

- a) *Rimprovero verbale:*
- *lieve inosservanza delle norme contrattuali o delle direttive ed istruzioni impartite dalla direzione o dai superiori;*
  - *lieve negligenza nell'espletamento del lavoro;*
  - *tolleranza di lievi irregolarità commesse da altri appartenenti al personale o da terzi.*
- b) *Rimprovero scritto:*
- *ripetizione delle mancanze punibili con il rimprovero verbale;*
  - *inosservanza non grave delle norme contrattuali o delle direttive o istruzioni impartite dalla direzione o dai superiori;*
  - *negligenza non grave nell'espletamento del lavoro;*
  - *omessa segnalazione o tolleranza di irregolarità non gravi commesse da altri appartenenti al personale o da terzi.*
- c) *Sospensione dal servizio e dal trattamento economico per un periodo non superiore a 10 giorni:*
- *mancanze punibili con sanzioni inferiori quando, per circostanze obiettive, per conseguenze specifiche o per recidività, rivestano carattere di maggiore rilevanza;*
  - *inosservanza – ripetuta o di una certa gravità – delle norme contrattuali o delle direttive ed istruzioni impartite dalla direzione o dai superiori;*
  - *omessa segnalazione o tolleranza di gravi irregolarità commesse da altri appartenenti al personale o da terzi;*
  - *negligenza di una certa gravità o che abbia avuto riflessi negativi per l'azienda o per i terzi.*
- d) *Licenziamento per giustificato motivo:*
- *violazione delle norme contrattuali o dei doveri inerenti alla sfera disciplinare, alle direttive dell'azienda, al rendimento nel lavoro, tale da*

*configurare, o per la particolare natura della mancanza o per la sua recidività, un inadempimento “notevole” degli obblighi relativi.*

e) *Licenziamento per giusta causa:*

- *mancanza di gravità tale (o per la doloosità del fatto, o per i riflessi penali o pecuniari o per la recidività, o per la sua particolare natura) da far venire meno la fiducia sulla quale è basato il rapporto di lavoro, e da non consentire comunque la prosecuzione nemmeno provvisoria del rapporto stesso.*

In relazione a quanto previsto dal decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001 (recante la disciplina della responsabilità amministrativa degli enti) e in particolare ai sensi dell'art. 7, quarto comma, lett. b) del decreto stesso:

*“I lavoratori/lavoratrici che incorrono nella violazione degli obblighi previsti nella predetta normativa sono soggetti a sanzioni disciplinari oggettivamente e soggettivamente correlate alla gravità dell'infrazione – ai sensi delle norme di legge e contrattuali, del codice etico<sup>47</sup> adottato dall'azienda - e nel rispetto dei criteri di proporzionalità stabiliti nel presente codice disciplinare”.*

Il contratto collettivo di lavoro prevede inoltre che: *“i provvedimenti disciplinari vengono applicati in relazione alla gravità o recidività della mancanza o al grado della colpa.*

*Quando sia richiesto dalla natura della mancanza o dalla necessità di accertamento in conseguenza della medesima, l'azienda – in attesa di deliberare il definitivo provvedimento disciplinare – può disporre l'allontanamento temporaneo del lavoratore/lavoratrice dal servizio per il tempo strettamente necessario”.*

Si ribadisce che le sanzioni che precedono relativamente alla 1.a, 2.a e 3.a Area Professionale ed ai Quadri Direttivi si applicano anche a fronte delle condotte violative del Modello meglio specificate al precedente punto VIII- A.

#### VIII - C Misure nei confronti dei Dirigenti

In caso di violazione, da parte dei dirigenti, del Modello, la Società provvederà ad assumere nei confronti dei responsabili i provvedimenti ritenuti idonei in funzione delle violazioni commesse, anche in considerazione del particolare vincolo fiduciario sottostante al rapporto di lavoro tra azienda e lavoratore con qualifica di dirigente.

Per i dirigenti la contrattazione collettiva nazionale e di settore non prevede, proprio in virtù del particolare vincolo fiduciario, l'irrogazione di sanzioni disciplinari, eccezion fatta (art. 26 CCNL 10 gennaio 2008, prorogato con Accordo del 29 febbraio 2012) per la cessazione del rapporto per giusta causa ai sensi dell'art. 2119 Cod. Civ.

#### VIII - D Misure nei confronti dei componenti degli Organi Sociali

Eventuali violazioni del Modello, direttamente ascrivibili ad uno o più componenti del Consiglio di Amministrazione, saranno sottoposti con urgenza all'esame dell'Organismo di Vigilanza che si riunirà alla presenza di almeno un componente del Collegio Sindacale. L'Organismo di Vigilanza, esaminata la questione, ne riferirà

<sup>47</sup> o dell'equivalente Corpus Normativo Etico.

al Consiglio di Amministrazione, chiedendone, se necessario, l'apposita convocazione.

Il Consiglio di Amministrazione valuterà la rilevanza della tematica sottoposta, assumendo, all'esito degli approfondimenti ritenuti necessari, le conseguenti deliberazioni, inclusa l'eventuale convocazione dell'Assemblea.

Qualora le violazioni riguardino la maggioranza o la collegialità del Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale potrà convocare, ai sensi del Codice Civile, l'Assemblea dei Soci per le conseguenti deliberazioni. Nelle ipotesi delle violazioni di cui sopra, in funzione della condotta, del grado di volontarietà, e dell'eventuale danno arrecato alla Società, l'Assemblea dei Soci potrà comminare la sanzione della sospensione dalla carica.

Inoltre, qualora la violazione sia stata tale da compromettere irrimediabilmente il rapporto fiduciario si applicherà da parte dell'Assemblea dei Soci la sanzione della revoca con le modalità previste dal Codice Civile.

Parimenti si procederà per le violazioni del Modello direttamente ascrivibili ad uno o più componenti del Collegio Sindacale.

#### VIII - E Misure nei confronti dei terzi e del personale distaccato

Ogni violazione del Modello da parte di terzi ovvero da parte di altri soggetti con cui la Società entri in contatto nello svolgimento di relazioni d'affari, potrà costituire, qualunque sia il rapporto che lega questi soggetti alla Società, inadempimento delle obbligazioni assunte in sede contrattuale (cfr. par. IV - C [Soggetti terzi](#)).

Qualora la violazione sia imputabile ad una Società di Revisione, le relative valutazioni circa le sanzioni da applicare spettano all'Assemblea dei Soci. È fatta salva la esperibilità dell'azione di responsabilità e la conseguente richiesta risarcitoria in base alle norme del Codice Civile.

Ogni violazione del Modello da parte del personale distaccato da altre entità deve essere comunicata all'Azienda distaccante affinché quest'ultima adotti gli opportuni provvedimenti disciplinari. Nelle more, è comunque disposto l'allontanamento del distaccato/comandato, con contestuale messa a disposizione dello stesso.

#### VIII - F Misure di tutela dei soggetti segnalanti

Qualsiasi violazione delle misure stabilite a tutela del soggetto che effettua segnalazioni nei confronti dell'Organismo di Vigilanza 231, per il tramite dei canali di comunicazione previsti ai sensi del presente Modello, potrà costituire oggetto di sanzione disciplinare da parte della Società.

Del pari, potranno essere passibili di sanzioni disciplinari coloro i quali effettuino, con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelino infondate.

### **IX - IL MODELLO ED IL CORPUS NORMATIVO ETICO**

#### IX - A Principi Generali

Il Corpus Normativo Etico, al cui interno rientra il Codice Etico della società<sup>48</sup>, è parte integrante del Modello e riveste una portata generale in quanto contiene una serie di principi di “deontologia aziendale” che la Società riconosce come propri e sui quali intende richiamare l’osservanza di tutti i suoi dipendenti e di tutti coloro che, anche all’esterno della Società, cooperano al perseguimento dei fini aziendali.

La Società si impegna ad un’effettiva diffusione, al suo interno e nei confronti dei soggetti che con essa collaborano, delle informazioni relative alla disciplina normativa ed alle regole comportamentali e procedurali da rispettare, al fine di assicurare che l’attività d’impresa si svolga nel rispetto dei principi etici.

Il Corpus Normativo Etico è sottoposto periodicamente ad aggiornamento sia con riferimento alle novità legislative sia per effetto delle vicende modificative dell’operatività della Società e/o della sua organizzazione interna.

---

<sup>48</sup> Consultabile al sito [www.axepta.it](http://www.axepta.it).