



Direttiva sulle Segnalazioni e indagini interne

R – 1 – 0003

La presente direttiva si fonda sul Regolamento d'organizzazione dell'Amministrazione FCM (punto 4.5.3) nonché sul Regolamento Legal & Compliance (art. 7 / Allegato C al Regolamento della Direzione Generale FCM). Essa concretizza il Codice di condotta e disciplina le modalità di trattamento delle segnalazioni di violazioni della Compliance e di altre violazioni di regole, oltre che i requisiti e i principi di esecuzione delle indagini interne.

La presente direttiva vale come standard minimo per tutte le imprese e per tutti i collaboratori e le collaboratrici nonché gli organi esecutivi del Gruppo Migros (di seguito «collaboratori e collaboratrici Migros»), senza limitazioni geografiche.

Ove il diritto locale preveda disposizioni vincolanti che sono in contraddizione con quelle definite nella presente direttiva, hanno la precedenza le disposizioni del diritto locale. Restano altresì applicabili le disposizioni interne delle imprese che integrano la presente direttiva. Si rimanda inoltre al promemoria «Segnalazioni e indagini interne» (M-1-0080), contenente importanti informazioni e indicazioni pratiche su come effettuare segnalazioni nonché su diritti e doveri dei collaboratori e delle collaboratrici Migros nell'ambito delle indagini.

Per domande correlate alla segnalazione di violazioni della Compliance o alle indagini interne, si prega di contattate immediatamente il/la superiore gerarchico/a, il/la responsabile Compliance della propria impresa o la Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros.

La violazione delle norme di comportamento definite nella presente direttiva può comportare sanzioni disciplinari ed eventualmente anche di diritto civile o penale e/o l'adozione di misure da parte del Gruppo Migros. In caso di problemi di interpretazione e discrepanze di origine linguistica, la versione tedesca della presente direttiva (con il relativo promemoria M-1-0080) prevale sulle versioni nelle altre lingue.

Publicato da: Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros

Approvazione: Direzione generale FCM

Campo d'applicazione: Gruppo Migros

Indice

1.	Introduzione, scopo e funzione	4
2.	Segnalazioni di violazioni della Compliance e di altre violazioni di regole	4
2.1	Le segnalazioni possono portare alla luce comportamenti scorretti	4
2.2	Contenuto di una segnalazione	4
2.2.1	Motivazione plausibile	4
2.2.2	«Violazioni della Compliance» o altre violazioni di regole	5
2.3	Divieto di segnalazioni in malafede.....	5
3.	Persone di contatto interne e competenze per le segnalazioni	5
3.1	Superiore come primo punto di contatto	5
3.2	Segnalazione a responsabili Compliance	6
3.2.1	Analisi e indagini su «violazioni della Compliance»	6
3.2.2	Competenza della Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros.....	6
3.2.3	Competenza dei responsabili Compliance decentralizzati	7
3.3	Segnalazione tramite M-Concern	7
4.	Divieto di misure di ritorsione	7
5.	Decisione sull'attuazione di un'indagine	8
6.	Formazione di un comitato direttivo	8
6.1	Situazione iniziale	8
6.2	Composizione.....	8
6.3	Rapporti.....	9
7.	Piano di indagine.....	9
8.	Backup ed esame di dati e documenti	10
9.	Diritti e obblighi nelle indagini interne.....	11
9.1	Obbligo di collaborare dei collaboratori e delle collaboratrici Migros	11
9.2	Obbligo di riservatezza («conoscenza se necessario» / principio «Need-to-Know»). 11	
9.3	Principi dell'indagine	12
9.4	Audizione di collaboratori Migros	12
10.	Conclusione di un'indagine interna	13
10.1	Rapporto di indagine	13
10.2	Sanzioni e misure.....	13

10.3 Obbligo di documentazione 14

10.4 Comunicazione..... 14

1. Introduzione, scopo e funzione

La Migros, i suoi collaboratori e le sue collaboratrici svolgono le loro attività sulla base del Codice di condotta e della legislazione. Al fine di creare trasparenza e promuovere l'integrità aziendale, si sostiene la possibilità di segnalare le violazioni del Codice di condotta.

Le indagini interne sono misure del sistema di gestione di Compliance del Gruppo Migros¹ Sono commissionate dalla rispettiva impresa del Gruppo Migros e hanno lo scopo di individuare eventuali violazioni di leggi o regolamenti interni, nonché i rischi associati per il Gruppo Migros, al fine di poter reagire in modo adeguato. Un'indagine interna può scaturire da una segnalazione o da un relativo incarico da parte dei massimi organi della direzione (amministrazione, Consiglio di amministrazione, direzione),² che per legge sono obbligati a dare seguito in maniera adeguata agli indizi di possibili violazioni di regole.

La presente direttiva definisce principi, processi e responsabilità essenziali per il trattamento di segnalazioni relative a «violazioni della Compliance» e ad altre violazioni di regole (cfr. definizione al punto 2.2.2 sotto) nonché per l'esecuzione di indagini interne. La direttiva descrive inoltre diritti e obblighi dei collaboratori e delle collaboratrici Migros nel quadro di indagini interne. La direttiva si applica, per analogia, alle segnalazioni di violazioni all'interno della catena di fornitura del Gruppo Migros.

2. Segnalazioni di violazioni della Compliance e di altre violazioni di regole

2.1 Le segnalazioni possono portare alla luce comportamenti scorretti

I collaboratori e le collaboratrici Migros sono incoraggiati a segnalare violazioni del Codice di condotta, di altre regole interne o di leggi. Tali segnalazioni possono infatti aiutare a portare alla luce comportamenti scorretti ed evitare o contenere i danni per il Gruppo Migros e i collaboratori e le collaboratrici Migros.

I collaboratori e le collaboratrici Migros, sulla base del loro obbligo di fedeltà nei confronti del datore di lavoro, hanno l'obbligo di effettuare segnalazioni *all'interno* del Gruppo Migros. Non è ammessa la segnalazione di violazioni della Compliance o di altre violazioni di regole a entità o persone esterne, non appartenenti al Gruppo Migros.³

2.2 Contenuto di una segnalazione

2.2.1 Motivazione plausibile

Le segnalazioni devono essere motivate con la massima accuratezza e in maniera plausibile affinché possano essere chiarite internamente in modo efficiente.⁴ I collaboratori e le collaboratrici Migros sono incoraggiati, per quanto possibile, a non effettuare le segnalazioni in forma anonima, bensì indicando il proprio nome. Questo facilita l'accertamento interno della fattispecie. Si prega inoltre di notare che

¹ Il termine «Gruppo Migros» comprende le imprese secondo il perimetro di consolidamento della rispettiva relazione annuale FCM (rendiconto finanziario).

² Le indagini interne all'azienda possono inoltre essere eseguite su disposizione delle autorità.

³ Sono fatti salvi gli obblighi legali di segnalazione, ad es. nell'ambito della legislazione svizzera sulle derrate alimentari, del sistema sanitario o per istituti finanziari.

⁴ La persona segnalante non deve tuttavia avere una prova inconfutabile dei fatti segnalati.

determinate segnalazioni non possono essere esaminate senza indicazione del nome (in particolare irregolarità che interessano la stessa persona segnalante).

2.2.2 «Violazioni della Compliance» o altre violazioni di regole

I collaboratori e le collaboratrici possono segnalare una «violazione della Compliance» o qualsiasi altra violazione di regole. Per «violazione della Compliance» ai sensi della presente direttiva si intendono le seguenti violazioni del Codice di condotta, di altre regole interne o di leggi nella misura in cui sono correlate con l'attività commerciale del Gruppo Migros:

- violazioni della legge sui cartelli e del divieto di corruzione
- inosservanza delle disposizioni sui conflitti di interesse e sulla verifica dei partner commerciali
- reati contro il patrimonio (truffa, furto, appropriazione indebita, ecc.) nonché altri reati per i quali vi è il sospetto motivato che siano stati commessi da un collaboratore o una collaboratrice Migros
- molestie sessuali, mobbing, discriminazione
- violazioni dei diritti umani

Altre violazioni di regole possono riguardare ad es. casi di violazione di lieve entità o puramente formale di un regolamento spese, violazioni del regolamento sulla registrazione dell'orario di lavoro, violazioni della legge sul lavoro o altre violazioni delle regole delle risorse umane. Nella gestione dei singoli casi, gli uffici competenti sono tenuti ad applicare per analogia i principi della presente direttiva.

Sono fatte salve le regolamentazioni interne delle imprese per la segnalazione e gestione di violazioni della protezione dei dati e le relative competenze.

2.3 Divieto di segnalazioni in malafede

Le segnalazioni non devono mai avvenire in malafede: chi fa consapevolmente e intenzionalmente una segnalazione falsa o in malafede⁵ può incorrere nelle conseguenze previste dal diritto del lavoro, dei contratti, civile e/o penale.

3. Persone di contatto interne e competenze per le segnalazioni

3.1 Superiore come primo punto di contatto

I collaboratori e le collaboratrici Migros che constatano un comportamento scorretto o che in buona fede lo sospettano sono tenuti a informare in prima istanza il/la loro superiore. Se vi è motivo di credere che il/la superiore stesso/a sia coinvolto/a nella violazione o se il/la superiore omette di agire pur essendo a conoscenza del comportamento scorretto, la segnalazione può essere fatta al/la superiore di livello immediatamente più elevato. Se anche quest'ultimo/a omette di agire o se pare, fin dall'inizio, che la segnalazione non possa condurre ad alcun risultato, deve esserne informato direttamente il responsabile Compliance competente. I collaboratori e le collaboratrici possono inoltre segnalare un comportamento scorretto anche ad altri servizi interni (ad es. revisione interna, servizi del personale, commissioni del personale, servizio di consulenza sociale o del personale, servizio di sicurezza).

⇒ Il/la superiore contattato/a informa l'ufficio interno competente. In caso di violazioni della Compliance ai sensi della presente direttiva o in caso di dubbio sulla competenza interna per la gestione

⁵ Per esempio: calunnie, delitti contro l'onore, ingiurie nonché segnalazioni a scopo di profitto personale, per invidia, come diffamazione o altre segnalazioni abusive.

della segnalazione deve sempre essere informato tempestivamente il/la responsabile Compliance; quest'ultimo/a decide in merito ai passi successivi e al trattamento della segnalazione.

Se viene segnalata una *violazione della Compliance* ai sensi della presente direttiva, questi servizi informano senza indugio il/la responsabile Compliance competente; rimangono riservati eventuali segreti professionali o altri obblighi di riservatezza di tali servizi.

3.2 Segnalazione a responsabili Compliance

3.2.1 Analisi e indagini su «violazioni della Compliance»

L'analisi e le indagini su «violazioni della Compliance» ai sensi della presente direttiva sono di competenza dei relativi responsabili Compliance.⁶

Le indagini relative a violazioni della Compliance di principio possono essere disposte solo da un organo della direzione, da un comitato direttivo o dal/la responsabile Compliance competente (cfr. di seguito) ed eseguite solo per loro conto o sotto la loro guida.

3.2.2 Competenza della Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros

La Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros⁷ è responsabile delle indagini sulle violazioni della Compliance all'interno della FCM e nelle società ad essa collegate. All'interno di altre imprese Migros dirige o coordina inoltre indagini interne relative a violazioni della Compliance con *rilevanza a livello del Gruppo*.

Rilevanza a livello del Gruppo hanno soprattutto le segnalazioni riguardanti

- possibili reati (che vanno oltre i piccoli reati bagatella da parte di collaboratori e collaboratrici Migros a livello locale);
- possibili violazioni in settori con rischi finanziari elevati (a partire da CHF 500'000);
- possibili violazioni con elevati rischi di reputazione, ovvero generalmente violazioni della legge sui cartelli, del divieto di corruzione, eventualmente anche in caso di conflitti di interesse; in caso di segnalazioni con coinvolgimento della Direzione o dell'amministrazione / del Consiglio di amministrazione (a livello di impresa);
- possibili violazioni dei diritti umani (comprese le violazioni del lavoro minorile);
- comportamenti scorretti la cui causa originaria potrebbe risiedere in processi interni, controlli o sistemi insufficienti (difetti di carattere sistemico).

⁶ A seconda della regolamentazione interna nella rispettiva impresa, per casi di molestie sessuali, mobbing e/o discriminazione può anche essere competente in prima linea l'ufficio del personale. Sono fatte salve inoltre specifiche disposizioni in materia di diritto del personale in merito a procedure di reclamo per molestie sessuali, mobbing e/o discriminazione. In tutti i casi di molestie sessuali, mobbing e/o discriminazione deve essere garantito che il/la responsabile Compliance competente venga informato/a in merito a una violazione della Compliance (se necessario garantendo l'anonimato) da parte del servizio che elabora la segnalazione.

⁷ L'organizzazione Compliance del Gruppo Migros è sotto la direzione tecnica della Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros. La competenza di indagine della FCM nei confronti delle cooperative risulta dallo statuto FCM: secondo l'art. 16 lett. k dello statuto FCM le società affiliate hanno anche l'obbligo di «dare in qualsiasi momento indicazioni alla FCM in merito alla loro direzione e concedere accesso a libri, corrispondenza e giustificativi». Le competenze e responsabilità della Direzione Legal & Compliance FCM e dei responsabili Compliance decentralizzati in relazione alle indagini interne sono disciplinate nel regolamento Legal & Compliance del 1° dicembre 2017.

3.2.3 Competenza dei responsabili Compliance decentralizzati

Se la competenza non spetta alla Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros, i relativi responsabili Compliance locali dirigono o coordinano le indagini in merito a violazioni della Compliance all'interno del loro ambito di responsabilità⁸ secondo le disposizioni minime della presente direttiva (tuttavia seguendo il proprio processo), ricorrendo nei seguenti casi a una persona specializzata indipendente interna o esterna (ad es. avvocati, giuristi, informatici, società di revisione):⁹

- in caso di violazione di grande portata (con riferimento alle conseguenze giuridiche o per la reputazione dell'impresa interessata); e/o
- se per garantire l'utilizzabilità in giudizio sono necessarie misure di sicurezza specifiche (cosiddette forensi); e/o
- in caso di necessità, se devono essere raccolti e analizzati dati personali.

Nel caso di segnalazioni locali con possibile rilevanza *a livello di gruppo*, informate immediatamente la Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros per permetterle di decidere se assumere la direzione o il coordinamento del caso.

I responsabili Compliance competenti informano periodicamente la Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros di eventuali indagini relative a violazioni della Compliance del loro ambito di competenza (in particolare su passi intrapresi, conclusione, eventuali sanzioni e misure).

3.3 Segnalazione tramite M-Concern

Se la segnalazione a una delle persone di contatto indicate sopra (superiore, responsabile Compliance) risulta impossibile o inutile, i collaboratori e le collaboratrici Migros con sede di lavoro in Svizzera (o secondo regolamentazione separata anche all'estero) possono segnalare le violazioni della Compliance anche tramite lo sportello interno "M-Concern" (www.m-concern.ch), eventualmente anche in forma anonima.

In caso di segnalazione tramite "M-Concern" vale il seguente principio:

La Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros è la destinataria e la prima a valutare le segnalazioni ricevute in Svizzera. Essa decide in merito alla competenza per l'ulteriore elaborazione della fattispecie segnalata, ma rimane il servizio di riferimento per la persona segnalante in M-Concern anche in caso di delega della conduzione dell'indagine al/la responsabile Compliance locale.

4. Divieto di misure di ritorsione

Non sono tollerate discriminazioni né misure di ritorsione di qualsiasi tipo contro collaboratori e collaboratrici Migros che segnalano in buona fede un'irregolarità o che in altro modo (ad es. tramite cooperazione durante l'indagine come persone interrogate) aiutano a portare alla luce o a esaminare violazioni della Compliance o altre violazioni di regole. Tali discriminazioni e misure di ritorsione sono sanzionate dall'impresa competente del Gruppo Migros. In caso di rischi di reputazione, se necessario, ciò avviene in accordo con la Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros. Se un collaboratore o

⁸ Cfr. regolamento Legal & Compliance del 1° dicembre 2017.

⁹ La Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros può fornire i relativi contatti esterni.

una collaboratrice Migros teme discriminazioni o misure di ritorsione di qualsiasi tipo o se è già esposto/a ad esse, si può rivolgere a qualunque persona di contatto menzionata nel punto 3.

5. Decisione sull'attuazione di un'indagine

Una volta ricevuta una segnalazione relativa a una violazione della Compliance, il/la responsabile Compliance competente – se necessario in accordo con altri uffici e/o dopo i primi accertamenti preliminari (ad es. colloqui preliminari informali con persone informate sui fatti, primo vaglio di dati o documenti) – o un comitato direttivo creato a tale scopo (cfr. di seguito) decide se la fattispecie segnalata è rilevante e se è necessario e possibile un ulteriore accertamento mediante indagine interna. In determinate circostanze, già nel quadro di tali accertamenti preliminari devono essere avviate misure immediate (cfr. punto 8) e informati gli uffici competenti (facendo riferimento all'obbligo di riservatezza).

Per stabilire la *necessità* di un'indagine interna si possono porre tra l'altro le seguenti domande.

- Qual è la potenziale portata delle conseguenze per l'impresa se il sospetto concreto si dovesse rivelare fondato?
- Quali potenziali complicazioni potrebbero presentarsi nel caso concreto?
- Quali sono nel caso concreto le esigenze della direzione aziendale o dell'impresa (ad es. creazione di una base decisionale, limitazione dei danni, ripristino delle condizioni regolari, rafforzamento del sistema di Compliance, gestione del rischio, preparazione a indagini o procedure delle autorità, preparazione alla cooperazione con le autorità, adempimento di obblighi legali di rendicontazione, divulgazione e notifica, misure per evitare la responsabilità, perseguimento di comportamento scorretto individuale)?
- L'indagine interna è lo strumento adatto per soddisfare queste esigenze nel caso concreto (della direzione aziendale o dell'impresa)?
- Quali sono le possibilità e i rischi della preparazione di un'indagine interna (ad es. passo per rafforzare la fiducia vs. rischio relativo alla presenza dei risultati dell'indagine)?
- Vi sono eventualmente alternative (ad es. denuncia penale anticipata)?

6. Formazione di un comitato direttivo

6.1 Situazione iniziale

Per l'accertamento di violazioni della Compliance di elevata complessità, con un possibile elevato rischio di reputazione o in presenza di accuse gravi, è indicata la formazione di un comitato direttivo. In questi casi, il comitato direttivo decide in particolare – di regola sulla base di una raccomandazione del/la responsabile Compliance competente – in merito all'esecuzione di un'indagine interna, al piano dell'indagine (cfr. punto 7), a eventuali (ulteriori) misure immediate nonché ai passaggi rilevanti dell'indagine. Devono essere messe a disposizione le risorse necessarie per l'indagine.

6.2 Composizione

La composizione di un comitato direttivo dipende dalla fattispecie segnalata nonché dalle persone interessate e possibilmente coinvolte dal sospetto. Nel determinare i membri del comitato direttivo deve essere osservato il principio di indipendenza dell'indagine da interessi operativi aziendali. I superiori gerarchici nonché le persone che potrebbero essere altrimenti in qualsiasi modo interessate dalla fattispecie da esaminare o avere al riguardo eventuali conflitti di interesse non possono fare parte del

comitato direttivo e non possono prendere decisioni in relazione alla relativa indagine, né partecipare a tali decisioni.

La responsabilità tecnica all'interno di un comitato direttivo incombe al/la responsabile Compliance competente.

6.3 Rapporti

La Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros fa rapporto periodicamente (in casi urgenti ad-hoc) sullo stato dell'indagine al Comitato Audit FCM. In virtù delle sue responsabilità in qualità di organo societario, il Comitato Audit FCM informa l'amministrazione FCM sulle indagini interne o sottopone raccomandazioni per eventuali decisioni a riguardo.

7. Piano di indagine

L'indagine interna è volta ad accertare la fattispecie oggetto della segnalazione in maniera accurata e possibilmente tempestiva (per rafforzare o invalidare un sospetto segnalato) con l'obiettivo di riconoscere i rischi per il Gruppo Migros e di attuare le misure necessarie per minimizzarli.

Per l'esecuzione di un'indagine deve essere definito un piano di indagine che stabilisca i passaggi dell'indagine previsti e che permetta la valutazione della proporzionalità dei relativi atti istruttori.

Il piano di indagine definisce inoltre l'obiettivo e la strategia dell'indagine, ovvero i seguenti elementi.

- Organizzazione/Governance (organizzazione di linea o di progetto)
- Definizione dell'incarico: esigenze e aspettative della direzione aziendale o dell'impresa (ad es. mero rilevamento della fattispecie, valutazione legale, panoramica complessiva dei rischi, proposte relative all'ulteriore procedura, rapporto scritto, presentazione, informazione solo orale)
- Portata dell'indagine (dal punto di vista fattuale, temporale, geografico, giuridico) - né troppo ampia (pericolo di dispersione e perdita di tempo) né troppo ristretta (effetto paraocchi)
- Quali domande/ipotesi centrali devono essere esaminate?
- Quali rischi ne risultano per il Gruppo Migros?
- Rischio di potenziali complicazioni del caso concreto?
- Quale strategia e tattica si vuole adottare?
- In cosa consiste il focus dell'indagine (cosa deve essere accertato e quando; cosa si attende l'impresa dall'indagine, per quali scopi dovranno servire presumibilmente i risultati dell'indagine)?
- Chi deve essere coinvolto come detentore di know-how (ad esempio la sostenibilità in caso di violazione dei diritti umani o lavoro minorile)?
- Quali sono i criteri principali da considerare nella pianificazione (risorse personali e materiali sufficienti, know-how interno/esterno, proporzionalità, tempo, aspetti finanziari, rischio di reputazione, spazio di manovra, precedenti, ecc.), e come devono essere ponderati?
- È consigliabile il coinvolgimento di specialisti esterni indipendenti (ad esempio, avvocati, esperti di informatica forense) in caso di sospetto di comportamento criminale o di questioni legali difficili?
- Requisiti delle persone incaricate: le persone incaricate dell'indagine sono imparziali, obiettive e di grande integrità?
- Come deve essere regolato il flusso di informazioni? Chi deve ricevere quali informazioni e in quali cicli?

- In quale forma deve avvenire la rendicontazione intermedia e finale (quali rischi sono collegati nel caso concreto con la rendicontazione scritta)?
- Riservatezza: le indagini interne devono soddisfare i più rigorosi requisiti di riservatezza durante tutte le fasi (cfr. punto 9.2).

Una volta allestito, il comitato direttivo approva il piano di indagine.

8. Backup ed esame di dati e documenti

Rispettando il principio di proporzionalità, nel quadro delle indagini interne, i documenti e i dati elettronici possono essere archiviati in backup, esaminati e valutati in maniera forense (ovvero garantendo l'integrità dei dati e la tracciabilità dello storico del possesso allo scopo di un'eventuale necessaria utilizzabilità in giudizio).

Se necessario, le opportune misure possono essere attuate sotto forma di *misure immediate*. Questo vale in particolare laddove vi sia un pericolo di perdita di dati o documenti, se la violazione persiste o se vi è un rischio che vengano messe in pericolo persone o l'impresa. In tal caso, sono da valutare (se necessario facendo ricorso a esperti HR o informatici interni o esterni per garantire l'utilizzabilità in giudizio eventualmente necessaria) *misure di sicurezza* di diritto del personale o di altro tipo, ad es.:

- backup o copia di dati di navigazione e di log nonché di contenuti di dati in caso di strumenti di lavoro e apparecchi utilizzati professionalmente;
- sequestro di badge / tessera personale o altri strumenti di lavoro come computer o telefono aziendale;
- perquisizione di postazioni di lavoro (ad es. in caso di motivi di sospetto urgenti e fatti contestati gravi);
- esonero del collaboratore o della collaboratrice Migros;
- limitazioni degli accessi o revoca di autorizzazioni di accesso all'informatica aziendale;
- eventualmente limitazione o sospensione di determinate attività professionali.

I documenti e i dati elettronici possono essere *archiviati in backup in qualsiasi momento* e analizzati senza riferimento a persone. In caso di indizi motivati di violazione della Compliance, a seconda della gravità e del tipo della possibile violazione, i documenti e dati elettronici possono essere *analizzati con riferimento a persone*, in particolare:

- dati di navigazione e di log derivanti dall'utilizzo di internet o e-mail;
- dati simili relativi a telefonate in entrata e in uscita;
- il contenuto di e-mail e sms; oppure
- il contenuto di telefonate e videoconferenze registrate lecitamente;
- registrazione di "entrata/uscita" secondo il controllo degli accessi alla reception;
- video di sorveglianza registrati in maniera lecita.

Un'analisi mirata dei dati classificati come *privati* viene effettuata solo in singoli casi, in particolare in caso di gravi sospetti e previa consultazione della Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros.

Le persone interessate vengono informate dell'analisi di documenti o dati con riferimento a persone, a meno che obblighi legali o interessi preponderanti non ostino a una tale informazione.

Per dettagli sull'utilizzo ammissibile di strumenti di lavoro, sulle registrazioni, sul loro utilizzo e sull'analisi e durata della conservazione di tali registrazioni si rinvia al regolamento del personale e sull'utilizzo dei sistemi IT in vigore nonché all'informazione per il personale relativa alla protezione dei dati.

9. Diritti e obblighi nelle indagini interne

9.1 Obbligo di collaborare dei collaboratori e delle collaboratrici Migros

Tutti i collaboratori e le collaboratrici Migros, nel quadro del loro *obbligo di rendiconto e fedeltà* derivante dal diritto del lavoro, hanno l'obbligo di collaborare in maniera ragionevole all'accertamento di segnalazioni o indizi relativi a possibili violazioni della Compliance. È obbligatorio rispettare in qualsiasi momento le disposizioni del/la responsabile dell'indagine competente.

I collaboratori e le collaboratrici Migros coinvolti nell'indagine devono immediatamente rendere noti al/la responsabile dell'indagine eventuali conflitti di interesse personali (esistenti o incombenti) in relazione con l'indagine.

9.2 Obbligo di riservatezza («conoscenza se necessario» / principio «Need-to-Know»)

Le indagini interne sono riservate e devono rimanere tali. Valgono pertanto i seguenti principi.

- Il/la responsabile dell'indagine o eventualmente il comitato direttivo decide chi viene informato dell'indagine, in quale momento, in quale misura e da chi.
 - ⇒ Chi è coinvolto in un'indagine o collabora nei relativi accertamenti non può parlare dell'indagine o del suo contenuto né con il/la proprio/a superiore né con altri collaboratori e collaboratrici né tanto meno con terzi (in particolare fornitori) senza l'autorizzazione del/la responsabile dell'indagine o del comitato direttivo. L'obbligo solitamente vigente di un collaboratore o collaboratrice Migros di informare il/la proprio/a superiore in merito a fattispecie rilevanti non vale per le indagini interne.
 - ⇒ A seconda della situazione, i collaboratori e le collaboratrici Migros che devono essere informati dell'indagine possono essere tenuti a firmare previamente una dichiarazione di riservatezza.
- Tutte le informazioni in relazione con la violazione della Compliance segnalata o accertata (o un'altra violazione di regole) e lo stato dell'indagine sono da trattare con la massima riservatezza possibile e la debita diligenza, in particolare per evitare qualsiasi condanna a priori della persona accusata nonché possibili rappresaglie nei confronti della persona segnalante.
 - ⇒ Documenti e dati in relazione con l'indagine devono essere conservati sotto chiave o salvati in modo protetto e non essere accessibili a terzi non autorizzati. Nella trasmissione o nello scambio e invio di documenti o dati devono essere adottate le misure di sicurezza e protezione tecniche o di altra natura (ad es. anonimizzazione; classificazione; codificazione; piattaforma riservata) che siano possibili e adeguate nel caso specifico. Se necessario, lo scambio di informazioni o di dati deve essere adeguatamente documentato (ad es. lista delle persone informate - chi è stato informato di cosa / quando / da chi); verbale «Chain of Custody»).
 - ⇒ All'interno dell'impresa, le informazioni relative all'indagine possono essere inoltrate dal/la responsabile dell'indagine (o con il suo consenso) solo alle persone che devono ottenere la relativa informazione sulla base del loro compito nel quadro dell'indagine interna o della loro funzione nell'impresa (ad es. amministrazione, direzione, Compliance) (cosiddetto principio «Need-to-Know»).

- L'identità della persona segnalante deve essere protetta nel miglior modo possibile e, salvo il suo consenso esplicito (documentato) alla divulgazione, trattata con la massima confidenzialità.
- ⇒ Nel corso di un'indagine, per via di obblighi legali di divulgazione, interessi preponderanti degni di protezione del Gruppo Migros o del pubblico nonché altri motivi di legittimazione, si può tuttavia rendere necessario divulgare parzialmente o integralmente il contenuto della segnalazione o l'identità della persona segnalante.

9.3 Principi dell'indagine

Le indagini interne devono essere condotte nel rispetto delle leggi applicabili e in conformità al principio di proporzionalità, in modo aperto ai risultati e basato sui fatti, con l'obiettivo di accertare i fatti reali. Le prove vengono raccolte per essere utilizzate in giudizio.

9.4 Audizione di collaboratori Migros

Le audizioni personali di collaboratori e collaboratrici Migros sono una parte essenziale della procedura di indagine e dell'accertamento dei fatti. I collaboratori e le collaboratrici devono essere informati circa l'obiettivo dell'audizione nonché sul possibile utilizzo del contenuto del colloquio. L'audizione deve avvenire in maniera corretta, confidenziale, indipendente, oggettiva e fattuale e deve rispettare il principio della proporzionalità. Nelle audizioni sono da evitare intimidazioni, tentativi di pressione, condanne a priori e simili.

Valgono inoltre i seguenti principi.

- I collaboratori e le collaboratrici Migros devono partecipare personalmente alle audizioni e rispondere alle domande in buona fede, secondo scienza e in maniera veritiera e completa; i documenti di lavoro richiesti devono essere consegnati. In accordo con il/la responsabile dell'indagine, i collaboratori e le collaboratrici Migros possono farsi accompagnare da una persona di fiducia in caso di necessità.
- Sulla base della protezione della personalità e dell'obbligo di protezione derivante dal diritto del lavoro, nelle audizioni deve essere concesso ai collaboratori e alle collaboratrici Migros il diritto di rifiutare dichiarazioni che a livello di diritto penale potrebbero eventualmente deporre a loro carico o a carico di loro familiari stretti.
- Per motivi di prova, le audizioni sono da effettuare di regola in due. Viene allestito un verbale integrale o un riassunto del colloquio. La persona interrogata ha la possibilità di rileggere i documenti ed eventualmente correggerli. Il verbale integrale deve essere firmato dalla persona interrogata. Non vi è diritto a ottenere copie di questi documenti.
- Ciascuna persona accusata viene informata adeguatamente - non appena l'indagine lo permette, ma in ogni caso prima di una eventuale decisione contro di lei - circa le accuse mosse e può prendere posizione in merito (concessione del diritto di audizione).

Sia nel quadro di audizioni sia negli altri atti istruttori sono fatte salve le misure necessarie per il rispetto del segreto professionale dell'avvocato.

10. Conclusione di un'indagine interna

10.1 Rapporto di indagine

In seguito alla conclusione dell'indagine interna, il/la responsabile dell'indagine (o un/a esperto/a esterno/a incaricato/a da quest'ultimo/a) allestisce un rapporto finale, eventualmente con una raccomandazione sull'ulteriore procedura. La definizione della cerchia dei destinatari del rapporto di indagine avviene in base al principio «conoscenza se necessario», e devono essere parimenti considerati eventuali obblighi di riservatezza (incluso il rispetto del segreto professionale dell'avvocato). Se è stato creato un comitato direttivo, il rapporto finale va presentato a quest'ultimo. Il comitato direttivo può definire ulteriori destinatari designati alle condizioni summenzionate.

Il rapporto finale contiene di regola le seguenti sezioni:

- riassunto breve (Management Summary)
- situazione iniziale di fatto
- ipotesi analizzata/e
- panoramica degli atti istruttori secondo il piano di indagine
- risultato di fatto dell'indagine
- valutazione del risultato dell'indagine (rischi legali, rischi di reputazione)
- se possibile: analisi della causa originaria («root cause analysis»)
- follow-up consigliato nei confronti di persone (ad es. sanzioni di diritto del lavoro, denunce penali, cause civili, ecc.) nonché raccomandazioni su ulteriori misure (ad es. miglioramenti dei processi, adeguamenti del sistema di gestione di Compliance, misure nei confronti di partner commerciali).

In casi semplici può essere allestito un rapporto di indagine più breve o una documentazione adeguata alla situazione. In caso di rischio specifico per l'impresa può essere effettuato anche solo un rapporto finale orale.

10.2 Sanzioni e misure

In seguito alla conclusione dell'indagine interna, nel quadro del diritto vigente e nel rispetto dei principi della parità di trattamento e della proporzionalità, nei confronti dei collaboratori e delle collaboratrici Migros (o di terzi) colpevoli devono essere adottate sanzioni adeguate al caso. Il/la responsabile dell'indagine o un eventuale comitato direttivo danno la loro raccomandazione in merito.

A questo proposito, l'autodenuncia volontaria della violazione della Compliance da parte del collaboratore/della collaboratrice Migros viene considerata a suo favore in misura ragionevole, ma non lo/a mette tuttavia sempre al riparo da sanzioni e/o misure da parte del Gruppo Migros o delle autorità.

Le misure disciplinari e del diritto del lavoro devono essere attuate dal management di linea facendo ricorso all'Ufficio del personale; eventuali misure civili e/o penali devono essere avviate dal/la responsabile Compliance con sostegno giuridico (eventualmente ricorrendo alla Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros o a un/a esperto/a esterno/a).

Per evitare violazioni della Compliance simili o con situazioni analoghe, devono essere eventualmente adottate ulteriori misure da comunicare adeguatamente all'interno dell'impresa (in particolare miglioramenti dei processi, formazioni, modifiche di direttive, comunicazione del management, ecc.).

Se per le indagini con rilevanza a livello di Gruppo è stato istituito un comitato direttivo guidato dalla Direzione Legal & Compliance del Gruppo Migros, esso elabora per gli organi responsabili, con il supporto di persone esperte, raccomandazioni sulle sanzioni e sulle misure. Qualora gli organi responsabili non intendano attuare le sanzioni e le misure raccomandate dal comitato direttivo al termine dell'indagine, il comitato di audit può deferire la questione al comitato di governance, che presenterà una proposta motivata di sanzioni e/o misure all'amministrazione FCM dopo aver valutato in modo indipendente i risultati dell'indagine.

10.3 Obbligo di documentazione

L'esecuzione dell'indagine e i suoi risultati devono essere regolarmente documentati e archiviati secondo le vigenti disposizioni legali di conservazione. In particolare, le segnalazioni ricevute o i sospetti dichiarati in relazione a comportamenti scorretti devono essere documentati e conservati in forma autentica e con protezione dalle modifiche (ovvero non devono essere manipolabili), se necessario ricorrendo a persone esperte interne o esterne. Nella concessione di eventuali diritti di accesso a terzi è necessario tenere conto di eventuali segreti professionali dell'avvocato e di altri obblighi di riservatezza nonché dell'interesse aziendale in oggetto.

Il Gruppo Migros è autorizzato a utilizzare questi documenti (incluso il rapporto di indagine e anche mentre l'indagine interna è ancora in corso) anche in procedimenti dinanzi a ministeri pubblici, autorità amministrative e giudiziarie (anche all'estero), a prescindere dal fatto che un'impresa del Gruppo Migros sia parte danneggiata o imputata.

10.4 Comunicazione

L'impresa del Gruppo Migros competente per l'indagine è libera, in considerazione del caso concreto e nel rispetto dei diritti della personalità e di protezione dei dati delle persone coinvolte, di comunicare in maniera adeguata la conclusione e i risultati dell'indagine. Nella misura in cui è presente un possibile rischio di reputazione per il Gruppo Migros, deve essere coinvolto il reparto Comunicazione.

Una comunicazione alle persone informate sul caso può rivelarsi utile in particolare per invalidare e correggere eventuali sospetti che, una volta conclusa l'indagine, risultano immotivati o per contrastare voci di corridoio esistenti.