



FINMOLISE S.p.A.
FINANZIARIA REGIONALE
PER LO SVILUPPO DEL MOLISE

POLICY IN MATERIA DI ESTERNALIZZAZIONE DELLE FUNZIONI AZIENDALI

Deliberata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 ottobre 2021



14 OTTOBRE 2021

APPROVATO

Consiglio di Amministrazione

Sommario

1. PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	2
2. ORGANIZZAZIONE DEL PROCESSO DI ESTERNALIZZAZIONE	5
2.1 <i>Quadro normativo di riferimento.....</i>	5
2.2 <i>Definizione di esternalizzazione</i>	9
2.3 <i>Presupposti del processo di esternalizzazione</i>	10
3. LE ATTIVITÀ DEL PROCESSO DI ESTERNALIZZAZIONE.....	13
3.1 <i>Individuazione delle esigenze di esternalizzazione e analisi preliminare.....</i>	13
3.2 <i>Analisi degli impatti</i>	13
3.3 <i>Selezione del fornitore</i>	14
3.4 <i>Approvazione dell'operazione.....</i>	16
3.5 <i>Comunicazione alla Banca d'Italia</i>	16
3.6 <i>Formalizzazione dell'Accordo di esternalizzazione</i>	16
3.7 <i>Monitoraggio delle prestazioni del fornitore e individuazione del presidio di controllo sulle attività esternalizzate</i>	17
4. I FLUSSI INFORMATIVI.....	19
4.1 <i>Registro degli Accordi di esternalizzazione</i>	19
4.2 <i>Relazione sulle Attività esternalizzate.....</i>	20

1. PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

1.1 Le disposizioni vigenti di vigilanza per gli Intermediari finanziari – Circolare Banca d'Italia n. 288/2015 emanata dalla Banca d'Italia nel 2015 – introducono un'organica disciplina in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali. Il ricorso all'esternalizzazione è funzionale ad accrescere la flessibilità organizzativa degli intermediari che possono così dedicare maggiori risorse al core business oltre che a perseguire obiettivi di riduzione dei costi. In particolare, il ricorso all'outsourcing è ammesso in coerenza con un'apposita politica che deve essere definita in materia, purché gli intermediari presidino attentamente i rischi derivanti dalle scelte effettuate e mantengano la capacità di controllo e la responsabilità delle attività esternalizzate. I requisiti richiesti per procedere all'outsourcing di funzioni aziendali sono graduati in modo diverso a seconda del caso in cui si tratti di esternalizzazione verso terza parte o internalizzazione verso una società del gruppo e che l'ambito riguardi funzioni operative importanti (quali ad esempio i sistemi informativi) o funzioni di controllo. Lo schema di disciplina nella Sezione V – "Esternalizzazione delle funzioni aziendali" del Cap. 1 – Titolo III – "Organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni" definisce un quadro organico di principi e requisiti in materia di esternalizzazione delle funzioni aziendali.

Si parla di "esternalizzazione" quando un processo, un servizio o un'attività caratteristica dell'Intermediario viene affidata ad un fornitore terzo nonostante l'Intermediario possieda potenzialmente le capacità tecniche per poterlo eseguire.

La disciplina in materia di esternalizzazione prevede che l'Intermediario trattienga le competenze necessarie per poter re-internalizzare le funzioni esternalizzate in caso di necessità. Si ritiene che il mantenimento di competenze essenziali concernenti ciascuna attività esternalizzata sia necessario, non solo per consentire l'effettività dei controlli sul fornitore di servizi, ma anche per non arrecare pregiudizio all'operatività aziendale nei casi in cui sia necessaria una reinternalizzazione.

Gli elementi costitutivi dell'esternalizzazione sono definiti all'interno della normativa e prevedono alcuni elementi obbligatori tra i quali la realizzazione del documento principale in ambito dell'esternalizzazione, la Policy di esternalizzazione¹

La Policy di esternalizzazione è definita e attuata dall'Organo con Funzione di Gestione – OFG e approvata dall'Organo con Funzione di Supervisione Strategica – OFSS.

Gli "Elementi chiave" di una Policy di esternalizzazione:

- ✓ definizione di linee guida per tutte le tipologie di esternalizzazioni (i.e. funzioni aziendali vs funzioni operative importanti – FOI);
- ✓ definizione di principi generali (e.g. principi etici per la scelta del fornitore, per la gestione di conflitti d'interesse, ...);
- ✓ definizione delle modalità per la determinazione del tipo di esternalizzazione, del livello di importanza e delle funzioni coinvolte (e.g. tavolo interfunzionale di valutazione delle esternalizzazioni);
- ✓ definizione di criteri per l'individuazione della tipologia di contratto (e.g. con / senza possibilità di sub-esternalizzare);
- ✓ definizione dei criteri e processo interno per l'individuazione delle funzioni operative importanti –

¹ Policy di esternalizzazione: Documento interno che regola: 1. Il processo decisionale: (i) Criteri di selezione del fornitore, (ii) Valutazione dei rischi, (iii) Funzioni coinvolte; 2. I presidi adottati: (i) Supporto alle funzioni esternalizzate, (ii) Segnalazione di eventi/situazioni anomale, (iii) Nomina del referente per le attività esternalizzate; 3. I criteri di selezione del fornitore: (i) Competenze, capacità, autorizzazione, (ii) Valutazione dei rischi, (iii) Funzioni coinvolte; 4. La revisione dei contratti di outsourcing: (i) SLA – Service-Level-Agreement, (ii) Flussi informativi, (iii) Continuità operativa; 5. Le comunicazioni alla Banca d'Italia.

FOI (e.g. funzioni che non possono essere esternalizzate).

1.2 Il presente documento (di seguito anche "Policy"), in applicazione delle disposizioni normative, disciplina il processo di esternalizzazione delle funzioni aziendali di Finmolise SpA (di seguito anche "Finmolise" ovvero la "Società"), identificando le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle unità organizzative a vario titolo coinvolte.

Con la presente Policy viene definito un sistema di regole di riferimento finalizzato a garantire la trasparenza dei processi di selezione, controllo e mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta dagli outsourcer, ponendo le basi affinché gli stessi vengano implementati nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità definite e di specifici criteri di presidio dei rischi.

In particolare la Policy, in linea con il principio di proporzionalità, disciplina i seguenti aspetti essenziali del processo di esternalizzazione:

- ✓ il processo decisionale per esternalizzare funzioni aziendali (livelli decisionali, funzioni coinvolte valutazione dei rischi e impatto sui processi aziendali, criteri per la selezione del fornitore e due diligence del fornitore);
- ✓ il contenuto minimo dei contratti di outsourcing e i livelli di servizio attesi delle attività esternalizzate;
- ✓ le modalità di controllo, nel continuo, delle funzioni esternalizzate;
- ✓ i flussi informativi interni volti ad assicurare agli Organi aziendali e alle funzioni aziendali di controllo la piena conoscenza e governabilità dei fattori di rischio relativi alle funzioni esternalizzate;
- ✓ i piani di emergenza (clausole contrattuali, piani operativi, ecc.) in caso di non corretto svolgimento delle funzioni esternalizzate da parte dell'outsourcer.

Le regole riportate nella presente Policy devono essere osservate ogniqualvolta la Società assume l'iniziativa di esternalizzare funzioni aziendali, segnatamente in caso di funzioni operative importanti. Sono "funzioni operative importanti – FOI" esternalizzabili quelle funzioni per le quali risulta verificata almeno una delle seguenti condizioni:

- un'anomalia nella sua esecuzione o la sua mancata esecuzione possono compromettere gravemente i risultati finanziari, la solidità o la continuità dell'attività dell'intermediario finanziario oppure la capacità dell'intermediario finanziario di conformarsi alle condizioni e agli obblighi derivanti dalla sua autorizzazione o agli obblighi previsti dalla disciplina di vigilanza;
- riguarda attività sottoposte a riserva di legge;
- riguarda processi operativi delle funzioni aziendali di controllo o ha un impatto significativo sulla gestione dei rischi aziendali.

Si riporta nel seguito la tassonomia di alcune "funzioni operative importanti – FOI" riconosciute dall'Autorità di Vigilanza nel contesto dell'esternalizzazione:

- "funzioni aziendali di controllo": la funzione di conformità alle norme (Compliance), la funzione di controllo dei rischi (Risk Management Function) e la funzione di revisione interna (Internal Audit);
- "linee di operatività principale e funzioni essenziali": Back office operativo, Sistema informativo/ITC, Trattamento contante/trattamento valori, Processor carte/POS, Gestione canali telematici (call center, help desk), Gestione patrimoni (Finanza/Wealth MGM), Segnalazioni di Vigilanza, Funzione

Antiriciclaggio (AML Function).²

In ogni caso non sono FOI esternalizzabili quelle attività che rientrano tra i compiti degli organi aziendali o che riguardano aspetti nevralgici del processo di erogazione del credito.

1.3 Con riguardo alle funzioni aziendali già esternalizzate alla data di approvazione della presente Policy, va previsto un adeguamento, laddove necessario, dei contratti in essere alle disposizioni normative e quindi ai requisiti espressi dal presente documento entro i termini normativamente previsti.³

La Policy di esternalizzazione è approvata dal Consiglio di Amministrazione (di seguito anche "CdA") su proposta dell'Amministratore Delegato (di seguito anche "AD"). Il documento viene aggiornato e approvato dal CdA ogniqualvolta modifiche normative interne o esterne, modifiche organizzative, mutamenti del business aziendale ovvero eventi esterni richiedano la variazione e/o l'integrazione delle responsabilità e dei compiti delle funzioni coinvolte nel processo di esternalizzazione.

² La definizione tassonomica delle "funzioni operative importanti – FOI" ha subito un'implementazione a seguito degli orientamenti emanati dall'EBA (*Guidelines on outsourcing, EBA/GL/2019/02*) in materia di esternalizzazione ed alle disposizioni di attuazione pubblicate dalla Banca d'Italia con il 34° aggiornamento della Circolare n. 285/2013 — "Disposizioni di Vigilanza per le banche" — Parte I, Titolo IV, Cap. 3, Sez. IV con la modifica della definizione delle funzioni oggetto del procedimento di esternalizzazione, da "funzioni operative importanti – FOI" in "funzioni essenziali e importanti – FEI", pur senza stravolgerne il contenuto sostanziale. Inoltre, l'Autorità di Vigilanza ha ritenuto di precisare (estendendolo) l'ambito operativo delle funzioni essenziali o importanti, includendovi anche le funzioni necessarie per lo svolgimento delle "linee di operatività principale" e delle "funzioni essenziali" ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettere *hh*) e *bb*) del d.lgs. 180/2015 («Ai sensi del D.lgs. 180/2015, per "linee di operatività principali" si intendono "linee di operatività e servizi connessi che rappresentano fonti significative di entrate, di utili o di valore di avviamento della banca o di un gruppo di cui fa parte una banca". Per "funzioni essenziali" si intendono "attività, servizi o operazioni la cui interruzione potrebbe compromettere la prestazione in uno o più Stati membri di servizi essenziali per il sistema economico o la stabilità finanziaria, in ragione della dimensione, della quota di mercato, delle interconnessioni esterne o interne, della complessità o dell'operatività transfrontaliera di una banca o di un gruppo, con particolare riguardo alla sostituibilità dell'attività, dei servizi o delle operazioni.»)

³ È previsto che l'adeguamento avvenga alla prima scadenza contrattuale con ogni fornitore e, in ogni caso, entro tre anni dalla data di pubblicazione della Circolare n. 288/2015 della Banca d'Italia.

2. ORGANIZZAZIONE DEL PROCESSO DI ESTERNALIZZAZIONE

2.1 Quadro normativo di riferimento

Il Titolo III, Cap 1, Sez. V "Esternalizzazione di funzioni aziendali e distribuzione di prodotti e servizi" della Circolare Banca d'Italia n. 288/2015 rappresenta la principale fonte normativa ai fini della presente Policy (vedi riquadro in calce al presente paragrafo).

Tale disciplina rappresenta il framework di riferimento all'interno del quale la Società deve muoversi definendo principi e regole in applicazione al principio di proporzionalità, ovvero tenendo conto della propria complessità operativa dimensionale e organizzativa, nonché della natura dell'attività svolta pervenendo ad un impianto normativo sufficientemente flessibile, tale da non porre ostacoli ai processi valutativi e al contempo di garantire la sana e prudente gestione.

Le citate disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia stabiliscono, in particolare, che "gli intermediari che ricorrono all'esternalizzazione di funzioni aziendali devono presidiare i relativi rischi derivanti dalle scelte effettuate, mantenendo la capacità di controllo e la responsabilità sulle attività esternalizzate nonché le competenze tecniche e gestionali essenziali per re-internalizzare, in caso di necessità, il loro svolgimento".

In ottemperanza alla normativa in questione la Società, attraverso il ricorso all'esternalizzazione, non può:

- delegare le proprie responsabilità, né la responsabilità degli Organi aziendali. In linea con questo principio, a titolo esemplificativo, non è ammessa l'esternalizzazione di attività che rientrano tra i compiti degli Organi aziendali o che riguardano aspetti nevralgici del processo di erogazione del credito (ad es. la fase decisoria);
- alterare il rapporto e gli obblighi nei confronti dei suoi clienti;
- mettere a repentaglio la propria capacità di rispettare gli obblighi previsti dalla disciplina di vigilanza né mettersi in condizione di violare le riserve di attività previste dalla legge;
- pregiudicare la qualità del Sistema dei Controlli Interni;
- ostacolare l'esercizio delle funzioni di vigilanza.

Tra i principi fondamentali e le principali novità introdotte dalla citata disciplina, rientrano:

- i requisiti dell'outsourcer: la normativa impone al fornitore di disporre della competenza, della capacità e delle autorizzazioni (eventualmente richieste dalla legge) per esercitare in modo professionale ed affidabile le funzioni esternalizzate;
- le caratteristiche dell'accordo tra la Società e l'outsourcer: le disposizioni definiscono il contenuto minimo dei contratti di outsourcing e i livelli di servizio attesi delle attività esternalizzate;'
- i controlli sull'operatività dell'outsourcer la normativa vigente prevede che la Società attivi determinati presidi di controllo per monitorare che l'operato del fornitore sia in linea con quanto definito contrattualmente;
- ulteriori presidi per l'esternalizzazione di funzioni aziendali di controllo (ulteriori clausole contrattuali, referenti delle attività esternalizzate, SLA, etc.);
- specifici flussi informativi verso l'Autorità di Vigilanza.

La normativa consente la sub-esternalizzazione, ovvero sia la possibilità del fornitore di esternalizzare a sua volta una parte delle attività oggetto del contratto di esternalizzazione. Questa tuttavia non deve mettere a repentaglio il rispetto dei principi e delle condizioni per l'esternalizzazione previste dalla normativa di riferimento.

Finmolise si ispira a tali principi fondamentali, declinando gli stessi all'interno dei processi decisionali

disciplinati nella presente Policy.

DISPOSIZIONI DI VIGILANZA PER GLI INTERMEDIARI FINANZIARI – Circolare Banca d'Italia n. 288/2015

TITOLO III – ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE E CONTROLLI INTERNI

Capitolo 1 - Organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni

SEZIONE V – ESTERNALIZZAZIONE DI FUNZIONI AZIENDALI E DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI

1. Principi generali e requisiti particolari in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali

Gli intermediari che ricorrono all'esternalizzazione di funzioni aziendali presidiano i rischi derivanti dalle scelte effettuate, mantenendo la capacità di controllo e la responsabilità sulle attività esternalizzate nonché le competenze tecniche e gestionali essenziali per reinternalizzare, in caso di necessità, il loro svolgimento.

La decisione di ricorrere per lo svolgimento di determinate funzioni aziendali (anche non importanti) è coerente con la politica aziendale in materia di esternalizzazione.

In linea con il principio di proporzionalità, tale politica stabilisce almeno:

- il processo decisionale per esternalizzare funzioni aziendali (livelli decisionali; funzioni coinvolte; valutazione dei rischi, inclusi quelli connessi con potenziali conflitti di interesse del fornitore dei servizi e dell'impatto sulle funzioni aziendali; criteri per la scelta e due diligence del fornitore);
- il contenuto minimo dei contratti di outsourcing e i livelli di servizio attesi delle attività esternalizzate;
- le modalità di controllo, nel continuo e con il coinvolgimento della funzione di revisione interna, delle funzioni esternalizzate;
- i flussi informativi interni volti ad assicurare agli organi aziendali e alle funzioni aziendali di controllo la piena conoscenza e governabilità dei fattori di rischio relativi alle funzioni esternalizzate;
- i piani di emergenza (clausole contrattuali, piani operativi, ecc.) in caso di non corretto svolgimento delle funzioni esternalizzate da parte del fornitore di servizi.

L'intermediario, attraverso il ricorso all'esternalizzazione, non può:

- delegare le proprie responsabilità, né la responsabilità degli organi aziendali. In linea con questo principio, a titolo esemplificativo, non è ammessa l'esternalizzazione di attività che rientrano tra i compiti degli organi aziendali o che riguardano aspetti nevralgici del processo di erogazione del credito (salvo quanto previsto nel par. 2.1 della Sez. VII);
- alterare il rapporto e gli obblighi nei confronti dei suoi clienti;
- mettere a repentaglio la propria capacità di rispettare gli obblighi previsti dalla disciplina di vigilanza né mettersi in condizione di violare le riserve di attività previste dalla legge;
- pregiudicare la qualità del sistema dei controlli interni; ostacolare l'esercizio delle funzioni di vigilanza.

Ferma restando l'esigenza di assicurare, per ogni tipologia di esternalizzazione, il corretto svolgimento della stessa da parte del fornitore, il buon funzionamento del sistema dei controlli interni e il monitoraggio continuo dell'attività svolta dal fornitore di servizi, nel caso in cui gli intermediari intendano esternalizzare funzioni operative importanti o di controllo, si assicurano che siano

soddisfatte le seguenti condizioni:

— nell'accordo scritto tra l'intermediario e il fornitore di servizi sono formalizzati e chiaramente definiti:

a. i rispettivi diritti ed obblighi; i livelli di servizio attesi, espressi in termini oggettivi e misurabili, nonché le informazioni necessarie per la verifica del loro rispetto; gli eventuali conflitti di interesse e le opportune cautele per prevenirli o, se non possibile, attenuarli; le condizioni al verificarsi delle quali possono essere apportate modifiche all'accordo; la durata dell'accordo e le modalità di rinnovo nonché gli impegni reciproci connessi con l'interruzione del rapporto;

b. i livelli di servizio assicurati in caso di emergenza e le soluzioni di continuità operativa compatibili con le esigenze aziendali e coerenti con le prescrizioni dell'Autorità di Vigilanza. L'intermediario acquisisce i piani di emergenza dei fornitori di servizi ovvero dispone di informazioni adeguate, al fine di valutare la qualità delle misure previste e di integrarle con le soluzioni di continuità operativa e di disaster recovery realizzate all'interno.

Sono inoltre previste clausole risolutive espresse che consentano all'intermediario di porre termine all'accordo di esternalizzazione in presenza di eventi che possano compromettere la capacità del fornitore di garantire il servizio ovvero quando si verifichi il mancato rispetto del livello di servizio concordato;

— il fornitore di servizi:

a. dispone della competenza, della capacità e delle autorizzazioni richieste dalla legge per esercitare, in maniera professionale e affidabile, le funzioni esternalizzate;

b. informa l'intermediario di qualsiasi evento che potrebbe incidere sulla sua capacità di svolgere le funzioni esternalizzate in maniera efficace e in conformità con la normativa vigente; in particolare, comunica tempestivamente il verificarsi di incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione delle relative procedure di gestione o di emergenza;

c. garantisce la sicurezza delle informazioni relative all'attività dell'intermediario, sotto l'aspetto della disponibilità, integrità e riservatezza; in particolare assicura il rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali;

— l'intermediario conserva la competenza richiesta per controllare efficacemente le funzioni esternalizzate e per gestire i rischi connessi con l'esternalizzazione, inclusi quelli derivanti da potenziali conflitti di interessi del fornitore di servizi; in tale ambito, individua, all'interno della propria organizzazione, un responsabile del controllo delle funzioni esternalizzate ("referente per le attività esternalizzate");

— l'intermediario, i soggetti incaricati della revisione legale dei conti e le Autorità di vigilanza hanno effettivo accesso ai dati relativi alle attività esternalizzate e ai locali in cui opera il fornitore di servizi; il diritto di accesso per le Autorità di vigilanza deve risultare espressamente nel contratto, senza oneri aggiuntivi per l'intermediario;

— la sub-esternalizzazione (ovverosia la possibilità del fornitore di esternalizzare a sua volta una parte delle attività oggetto del contratto di esternalizzazione) non deve mettere a repentaglio il rispetto dei principi e delle condizioni per l'esternalizzazione previste nel presente paragrafo. A tal fine, l'eventuale possibilità di ricorrere alla sub-esternalizzazione è esplicitata nel contratto con il fornitore di servizi. In tale ambito, il contratto prevede che gli eventuali rapporti di sub-esternalizzazione siano concordati preventivamente con l'intermediario e che questi ultimi siano definiti in modo da assicurare il pieno rispetto di tutte le condizioni sopra richiamate con riferimento al contratto primario, inclusa la possibilità per l'Autorità di Vigilanza di avere accesso ai dati relativi alle attività esternalizzate e ai locali

in cui opera il sub-fornitore di servizi.

In aggiunta a quanto sopra previsto e a quanto disciplinato nella Sez. III, gli intermediari che intendono affidare a soggetti terzi ⁴, in tutto o in parte, funzioni aziendali di controllo definiscono nell'accordo di esternalizzazione:

- gli obiettivi, la metodologia e la frequenza dei controlli;
- le modalità e la frequenza della reportistica dovuta al referente per l'attività esternalizzata e agli organi aziendali sulle verifiche effettuate. Resta fermo l'obbligo di dare riscontro tempestivamente a qualsiasi richiesta di informazioni e consulenza da parte di questi ultimi, che restano in ogni caso responsabili del corretto espletamento delle attività di controllo esternalizzate;
- gli obblighi di riservatezza delle informazioni acquisite nell'esercizio della funzione;
- i collegamenti con le attività svolte dall'organo con funzione di controllo;
- la possibilità di richiedere specifiche attività di controllo al verificarsi di esigenze improvvise;
- la proprietà esclusiva dell'intermediario dei risultati dei controlli.

Ai referenti per le funzioni aziendali di controllo esternalizzate si applicano le disposizioni previste dalla Sez. III, par. 2, lett. b). Può essere nominato un unico referente per le funzioni aziendali di controllo di secondo livello esternalizzate.

Il fornitore di servizi presso cui si intendono esternalizzare le funzioni aziendali di controllo rispetta le seguenti condizioni:

- è indipendente rispetto all'intermediario presso il quale assume l'incarico;
- non cumula incarichi relativi a funzioni aziendali di controllo di secondo e di terzo livello per uno stesso intermediario o gruppo finanziario;
- non svolge contemporaneamente, per lo stesso intermediario o gruppo finanziario, incarichi relativi a funzioni aziendali di controllo e attività che sarebbe chiamato a controllare in qualità di fornitore di servizi;
- non svolge la funzione di revisione legale dei conti per l'intermediario che esternalizza o per altre società del gruppo di appartenenza.

Nel rispetto delle medesime condizioni, inoltre, gli intermediari, se in linea con il principio di proporzionalità, possono esternalizzare specifici controlli, che richiedono conoscenze professionali specializzate, in aree operative di contenute dimensioni e/o rischiosità.

Gli intermediari che intendono esternalizzare, in tutto o in parte, lo svolgimento di funzioni operative importanti o di controllo lo comunicano preventivamente alla Banca d'Italia. La comunicazione, corredata di tutte le informazioni utili a verificare il rispetto delle condizioni di cui al presente

⁴ Per soggetti terzi si intendono altri intermediari finanziari, banche italiane, banche comunitarie, società di revisione. Nel caso di esternalizzazione della funzione di compliance o di internal audit è ammesso anche il ricorso ad altri soggetti a condizione che: i) nel caso di persone fisiche, essi abbiano svolto, per un periodo non inferiore a cinque anni, attività di controllo presso banche o intermediari finanziari; ii) nel caso di persone giuridiche, gli amministratori abbiano svolto, per un periodo non inferiore a cinque anni, attività di controllo presso banche o intermediari finanziari, ovvero sia dimostrato che la persona giuridica disponga di assetti organizzativi e di personale quantitativamente e qualitativamente adeguati, anche attraverso la presenza nella compagine aziendale di dirigenti che hanno maturato esperienze di controllo per almeno un quinquennio in banche o intermediari finanziari, per il corretto svolgimento delle funzioni di controllo assunte.

paragrafo, è effettuata almeno 60 giorni prima di conferire l'incarico e specifica le esigenze aziendali che hanno determinato la scelta.

Entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione, la Banca d'Italia può avviare un procedimento amministrativo d'ufficio di divieto dell'esternalizzazione che si conclude entro 60 giorni.

Entro il 30 aprile di ogni anno gli intermediari predispongono una relazione, redatta dalla funzione di revisione interna - o, se esternalizzata, dal referente aziendale - con le considerazioni dell'organo con funzione di controllo e approvata dall'organo con funzione di supervisione strategica, relativa ai controlli svolti sulle funzioni operative importanti esternalizzate, alle carenze eventualmente riscontrate e alle conseguenti azioni correttive adottate.

Tale relazione è tenuta a disposizione dell'Autorità di vigilanza.⁵

2.2 Definizione di esternalizzazione

L'esternalizzazione è definita dalla Banca d'Italia come "l'accordo, in qualsiasi forma tra un intermediario e un fornitore di servizi in base al quale il fornitore realizza un processo, un servizio o un'attività dello stesso intermediario".

In linea con quanto appena citato, non sono considerate come esternalizzazioni le attività che vengono affidate all'esterno in quanto non possono essere svolte all'interno della Società, tra le quali rientrano,

⁵ Gli orientamenti emanati dall'EBA (*Guidelines on outsourcing, EBA/GL/2019/02*) in materia di esternalizzazione e le disposizioni di attuazione pubblicate dalla Banca d'Italia con il 34° aggiornamento della Circolare n. 285/2013 — "Disposizioni di Vigilanza per le banche" — Parte I, Titolo IV, Cap. 3, Sez. IV — "Esternalizzazione di funzioni aziendali (outsourcing)" introducono nuove misure applicabili alla disciplina in materia di esternalizzazione di funzioni essenziali o importanti, con specifico riferimento: (i) all'obbligo di tenuta di un registro che tenga evidenza, nel continuo, delle attività esternalizzate; (ii) alla valutazione del rischio di concentrazione relativo ai fornitori di servizi in tutte le fasi dell'esternalizzazione; (iii) all'inserimento nei contratti di outsourcing di clausole dettagliate su diritti di accesso e audit, sicurezza e integrità dei dati, strategie di uscita e continuità operativa. In particolare, gli Orientamenti EBA introducono nuovi obblighi tra i quali la tenuta di uno specifico registro delle esternalizzazioni, da aggiornare nel continuo, che deve contenere le informazioni concernenti tutti gli accordi di esternalizzazione, comprese quelle riguardanti gli accordi di esternalizzazione cessati, nonché la documentazione di supporto che va conservata per un periodo di tempo adeguato. Il registro delle esternalizzazioni, disciplinato in dettaglio negli Orientamenti EBA, deve contenere un set di informazioni secondo le indicazioni fornite al par.fo 54 ("Informazioni minime") e al successivo par.fo 55 ("Informazioni aggiuntive"). Si prevedono, inoltre, obblighi di comunicazione delle informazioni da acquisire ai fini della corretta tenuta del registro delle esternalizzazioni; in particolare, dopo che ciascuna operazione di esternalizzazione è stata approvata dall'organo di gestione, è richiesto che vengano comunicate alla competente Autorità di Vigilanza quanto meno le "informazioni minime" raccolte e analizzate ai fini dell'apposita delibera nonché se la funzione esternalizzata è considerata essenziale o importante. Le nuove disposizioni della Circolare 285 si applicano a tutti gli accordi di esternalizzazione conclusi, rinnovati o modificati a partire dalla data di entrata in vigore del 34° aggiornamento (23 settembre 2020). La Banca d'Italia ha previsto un regime transitorio entro il quale gli intermediari devono adeguarsi alle novità introdotte: entro la fine del 2021 questi ultimi devono completare il registro delle attività esternalizzate con la documentazione relativa agli accordi di esternalizzazione in essere, adottando le opportune rettifiche per conformarsi alle novità introdotte (in caso di superamento del termine gli intermediari potranno darne comunicazioni all'Autorità di Vigilanza specificando il nuovo termine entro il quale si impegnano a concludere tali attività di adeguamento o di risoluzione dei contratti di esternalizzazione in essere).

a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti:

- forniture di elettricità, di beni ed altri servizi di cui l'intermediario si avvale ma non può produrre;
- providers di dati/informazioni;
- contratti di consulenza e prestazioni professionali, inclusa l'amministrazione del personale (gestione paghe e contributi).

La normativa vigente, oltre a definire le linee guida della politica di esternalizzazione, stabilisce ulteriori accorgimenti in caso di esternalizzazione di 'Funzioni Operative Importanti' (di seguito anche FOI). Una funzione aziendale è considerata FOI quando risulta verificata almeno una delle seguenti condizioni:

➤ un'anomalia nella sua esecuzione o la sua mancata esecuzione possono compromettere gravemente:

a) i risultati finanziari, la solidità o la continuità dell'attività dell'intermediario finanziario; ovvero

b) la sua capacità di conformarsi alle condizioni e agli obblighi derivanti dalla sua autorizzazione o agli obblighi previsti dalla disciplina di vigilanza;

➤ riguarda attività sottoposte a riserva di legge;

➤ riguarda processi operativi delle funzioni aziendali di controllo o ha un impatto significativo sulla gestione dei rischi aziendali.

All'interno di Finmolise ed ai fini della presente Policy sono considerate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, funzioni operative importanti:

- ✓ funzioni aziendali di controllo (ad es. Funzione Internal Audit);
- ✓ funzioni amministrative;
- ✓ gestione dei sistemi informativi e IT;
- ✓ servicing delle attività di processamento/riscossione dei Crediti;
- ✓ back-office (e.g. back-office finanza, gestione fornitori, servizio archivio digitale e/o cartaceo, ecc.);
- ✓ funzione Antiriciclaggio (AML Function)

Per l'esternalizzazione delle funzioni operative non importanti resta fermo l'obbligo di rispetto dei principi generali e la politica di esternalizzazione adottata dalla Società. A tal fine, per esigenze di semplificazione ed esclusivamente ai fini della presente Policy, le funzioni operative importanti e le altre funzioni esternalizzabili non considerate come importanti sono individuate quali "funzioni aziendali" in genere.

2.3 Presupposti del processo di esternalizzazione

I fattori da cui può originare l'esigenza di ricorrere all'esternalizzazione possono essere molteplici. A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono riguardare:

A) *Costi e Risorse*

➤ Efficientamento costi: necessità di ridurre e/o governare la crescita dei costi fissi aziendali o, più in generale, dei costi operativi. Il ricorso all'outsourcing consente, da un lato, di rimodulare la composizione dei costi aziendali incrementando l'incidenza di quelli variabili e riducendo quella dei costi fissi sui costi totali, dall'altro lato, di ridurre i costi operativi totali grazie alle economie di scala e

ad altri vantaggi derivanti dalla specializzazione e dalle competenze specifiche dell'outsoucer.

➤ Efficientamento nell'utilizzo delle risorse: canalizzazione delle risorse, umane e finanziarie, da attività ausiliarie, strumentali o di supporto ad attività a più elevato valore aggiunto in grado di garantire un maggiore ritorno in termini di rendimento e qualità del servizio offerto al cliente.

B) *Strategia aziendale*

➤ Esperienza dell'outsoucer nello specifico settore: il fornitore del servizio di outsourcing è, in generale, in grado di mettere a disposizione della Società un livello di specializzazione e di professionalità tale da assicurare prestazioni efficienti e competitive nel settore/ambito di operatività di riferimento. La professionalità e le competenze del fornitore esterno sono, nella generalità dei casi, il risultato di rilevanti investimenti in tecnologie, metodologie/strumenti e formazione professionale specifica delle risorse umane, nonché prodotto di oculute esperienze nell'implementazione di soluzioni fungibili presso società concorrenti o comunque operanti nel medesimo settore o in settori comparabili. Tale apporto di expertise può assicurare a Finmolise un up-grading del livello di qualità finale dei servizi.

➤ Riduzione dei tempi: la possibilità di esternalizzare alcune attività o fasi di processi consente significativi risparmi in termini di tempo impiegato dalla struttura aziendale in quanto riduce il numero di attività alle quali dedicare le risorse disponibili, ottenendo risultati tangibili grazie alle attività o fasi di processi esternalizzate all'interno delle procedure e prassi di lavoro.

➤ Certezza delle performance: l'affidamento ad un soggetto esterno di determinate funzioni aziendali consente, se opportunamente contrattualizzato e monitorato, di disporre di informazioni sui servizi offerti - costi, qualità e risultati -, con la possibilità di definire i risultati attesi (performance) e vincolarli a carico del soggetto esterno.

➤ Mitigazione dei rischi: attraverso operazioni mirate di outsourcing, la Società ha la possibilità di perseguire obiettivi di maggiore flessibilità, dinamicità e capacità di cogliere i cambiamenti e le opportunità offerte dal mercato. L'outsourcing costituisce uno strumento per ripartire i rischi connessi all'attività esternalizzata tra più soggetti.

C) *Gap tecnici e gestionali*

➤ Difficoltà nella gestione interna di alcune funzioni: l'outsourcing rappresenta un'importante opzione che può essere colta per superare eventuali difficoltà o carenze nella gestione di determinate funzioni aziendali, ferme restando, tuttavia, la condizione di mantenere la capacità di controllo e la responsabilità sulle attività esternalizzate nonché le competenze tecniche e gestionali essenziali per re-internalizzare, in caso di necessità, le funzioni medesime.

➤ Carenze di personale: necessità di ricorrere all'outsourcing in quanto la Società non dispone al proprio interno di risorse umane adeguate e/o dei profili professionali richiesti.

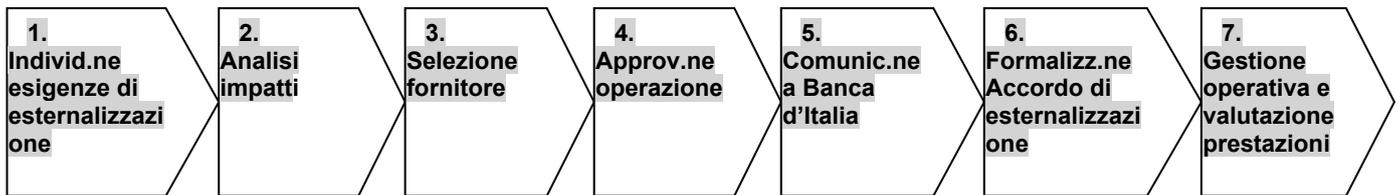
In ogni caso, la valutazione dei requisiti e delle competenze ritenute effettivamente necessarie per l'esternalizzazione di funzioni aziendali è rimessa all'Intermediario, con il coinvolgimento - per le rispettive competenze - degli Organi aziendali: Organo con Funzione di Supervisione Strategica – OFSS (CdA) e Organo con Funzione di Gestione – OFG (AD), attraverso un procedimento di valutazione e approvazione della singola esternalizzazione basato su un processo di selezione dell'outsoucer tramite una specifica analisi del rischio, che considera in primo luogo la stima dei rischi delle risorse e servizi da esternalizzare e quindi valuta i rischi dei possibili fornitori (e.g. condizioni finanziarie, posizionamento sul mercato, qualità e turnover del management e del personale, capacità di gestire la continuità operativa e di fornire accurati e tempestivi report direzionali sull'attività svolta: competenza

ed esperienza, qualità e sicurezza nonché economicità e maturità, in un adeguato orizzonte temporale, della fornitura).⁶

⁶ L'Autorità di Vigilanza specifica quanto segue: «La disciplina in materia di esternalizzazione prevede che la Società trattiene le competenze necessarie per poter reinternalizzare le funzioni esternalizzate in caso di necessità. Si ritiene che il mantenimento di competenze essenziali concernenti l'attività esternalizzata sia necessario, non solo per consentire l'effettività dei controlli sul fornitore di servizi, ma anche per non arrecare pregiudizio all'operatività aziendale nei casi in cui sia necessaria una reinternalizzazione.»

3. LE ATTIVITÀ DEL PROCESSO DI ESTERNALIZZAZIONE

Finmolise, ai fini dell'esternalizzazione di una o più funzioni aziendali, ha formalizzato un processo interno strutturato nelle seguenti fasi:



Nel prosieguo del presente documento si riporta la descrizione delle singole fasi del processo, identificando le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli Organi aziendali, delle funzioni aziendali di controllo e delle unità operative a vario titolo coinvolte.

3.1 Individuazione delle esigenze di esternalizzazione e analisi preliminare

L'esternalizzazione delle funzioni aziendali di Finmolise è il risultato di un processo valutativo che può derivare da una molteplicità di fattori scatenanti, tra i quali si evidenziano:

- ✓ obiettivi di medio-lungo termine che trovano formalizzazione all'interno del Piano Industriale della Società e prevedono la gestione esterna di determinate funzioni aziendali;
- ✓ fabbisogni di esternalizzazione segnalati dall'Esecutivo (AD) o da unità organizzative di Finmolise.

Qualora se ne ravvisi l'esigenza l'Amministratore Delegato avvia il processo di esternalizzazione e, del caso con il supporto del Responsabile dell'Area o funzione aziendale interessata, conduce le opportune valutazioni e formalizza un apposito documento denominato 'Progetto di esternalizzazione' contenente le seguenti informazioni:

- i. descrizione e identificazione delle funzioni/processi aziendali da esternalizzare e individuazione dei principali vantaggi conseguenti/attesi;
- ii. analisi preliminare dei costi/benefici (analisi di costi e delle performance as-is e stima dei costi prospettici e delle prospettive future relativi alle funzioni/processi da esternalizzare);
- iii. identificazione della tipologia di fornitori da contattare con indicazione dei principali contenuti dell'accordo da predisporre.

Il Progetto di esternalizzazione è completato dalla valutazione dell'Amministratore Delegato in merito alla sua validità e coerenza con gli obiettivi strategici della Società.

Dell'avvio del processo di esternalizzazione è data informativa al CdA da parte dell'Amministratore Delegato.

3.2 Analisi degli impatti

La fase di analisi degli impatti si sostanzia nelle attività valutative e nel rilascio dei necessari pareri specialistici da parte delle funzioni aziendali di controllo e delle unità organizzative competenti per area tematica sulla base del Progetto di esternalizzazione.

In particolare, sono individuati i seguenti ambiti di analisi:

□ impatti organizzativi: l'Amministratore Delegato, del caso con il supporto delle strutture interne, effettua una verifica in merito agli impatti organizzativi che possono derivare dall'outsourcing. In particolare vengono analizzati i processi aziendali impattati con identificazione delle attività di adeguamento organizzativo, delle stime preliminari dei tempi e dei costi di realizzazione (interni ed esterni), delle strutture organizzative coinvolte e da coinvolgere nonché delle risorse da impiegare. A tal fine vengono evidenziate le eventuali modifiche da apportare alla struttura organizzativa, le variazioni dell'organigramma, la conseguente riallocazione presso altre aree o funzioni aziendali delle attività non oggetto di esternalizzazione ovvero la riduzione del personale interno;

□ impatti informatici: l'Amministratore Delegato, con il supporto del Responsabile della Funzione ITC, effettua la valutazione degli impatti dell'operazione di esternalizzazione sui sistemi informativi della Società in ordine alle eventuali implementazioni occorrenti e funzionali all'esternalizzazione della funzione, ai rischi informatici derivanti dalla gestione dei processi esternalizzati ed alla produzione/aggiornamento dei manuali operativi delle procedure informatiche;

□ impatti sulle risorse umane: l'Amministratore Delegato effettua le valutazioni del caso sugli adempimenti necessari per garantire la continuità dei rapporti di lavoro, sulle ipotesi di cessazione/riduzione del personale e sui profili attinenti ai contratti collettivi di lavoro applicabili;

□ impatti sul sottosistema dei rischi e sulla conformità: la Funzione Risk Management è responsabile della valutazione dei rischi derivanti dall'esternalizzazione. A tal fine, la Funzione valuta principalmente:

✓ il rischio strategico, legato alla gestione del servizio/processo esternalizzato, da parte dell'outsourcer, che potrebbe rivelarsi in contrasto con gli obiettivi strategici della Società ovvero connesso all'impossibilità/difficoltà di re-internalizzare, in futuro, il servizio/processo ceduto in outsourcing a causa della perdita delle competenze necessarie;

✓ il rischio reputazionale, correlato al servizio del fornitore se qualitativamente inadeguato (difforme dagli standard e dai principi etici adottati dalla Società), con conseguente abbassamento del livello qualitativo dei servizi resi alla clientela o alla gestione, e dei rapporti con i clienti e danni all'immagine derivanti dalle difficoltà rilevate dalle Autorità di Vigilanza ad accedere ai dati relativi all'operatività dell'outsourcer, nonché ai locali in cui opera;

✓ il rischio operativo collegato ai possibili disservizi che potrebbero derivare dal falling-off/disastro/guasto tecnologico e/o dall'incapacità di fornire rimedi/soluzioni idonee (disaster recovery), da parte dell'outsourcer.

Finmolise si impegna a mantenere, in ogni caso, idonee competenze e professionalità per la gestione e il controllo delle attività esternalizzate e per l'eventuale re-internalizzazione delle attività in outsourcing, in caso di necessità.

Tutte le valutazioni effettuate vengono formalizzate nel Progetto di esternalizzazione corredato dal giudizio di merito dell'Amministratore Delegato circa la sua validità.

3.3 Selezione del fornitore

L'Amministratore Delegato, licenziato con esito positivo il Progetto di esternalizzazione comprensivo di tutte le risultanze delle analisi svolte, avvia la fase di individuazione del fornitore. In coerenza con la Circ. n. 288/2015 della Banca d'Italia, il fornitore di servizi deve soddisfare le seguenti condizioni:

✓ possesso di competenze consolidate nel settore di attività cui fa riferimento la funzione da esternalizzare;

- ✓ possesso della capacità di gestire efficacemente, in maniera professionale e affidabile, i processi oggetto di esternalizzazione caratterizzati da elevata complessità;
- ✓ possesso delle eventuali autorizzazioni richieste dalla legge per esercitare in maniera professionale e affidabile le funzioni da esternalizzare;
- ✓ disponibilità alla previsione di clausole contrattuali che informino Finmolise di qualsiasi evento che potrebbe incidere sulla sua capacità di svolgere le funzioni esternalizzate in maniera efficace nonchè la comunicazione tempestiva alla Società circa il verificarsi di incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione delle relative procedure di gestione o di emergenza;
- ✓ inclusione di clausole nel contratto tali da garantire la sicurezza delle informazioni relative all'attività della Società sotto l'aspetto della disponibilità, integrità e riservatezza, nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali.

In caso di esternalizzazione delle funzioni aziendali di controllo, il fornitore, oltre a soddisfare i citati requisiti, deve essere indipendente rispetto alla Società e non può

- cumulare presso la Società incarichi tra funzioni di controllo di secondo livello e funzioni di controllo di terzo livello;
- svolgere contemporaneamente incarichi relativi a funzioni aziendali di controllo e attività cui sarebbe deputato al controllo in qualità di fornitore di servizi;
- svolgere la funzione di Revisore legale dei conti presso la Società.

In ogni caso, il processo di individuazione e selezione del fornitore soggiace alle procedure ad evidenza pubblica di cui al D. lgs. n. 50/2016 2016 – cd “Codice dei contratti pubblici”, che ha sostituito il precedente D. Lgs. n. 163/2006 e novellato la normativa secondaria di riferimento, ed alle norme complementari, in quanto compatibili, in materia di pubblicità legale e trasparenza degli atti amministrativi.

Tenuto conto delle condizioni del Progetto di esternalizzazione, del profilo richiesto ai candidati per la fornitura/commessa/incarico e del valore di costo preventivato (Budget Cost assoluto e/o annuale), l'Amministratore Delegato, con il supporto del Responsabile della funzione aziendale interessata ovvero della funzione incaricata delle procedure di affidamento, predispone l'invito/bando di partecipazione alla procedura di selezione/gara che espone i contenuti tecnici ed economici, le modalità ed i termini di presentazione della candidatura e relativa offerta.

Laddove lo ritenga opportuno, tenuto conto delle caratteristiche che il fornitore deve possedere, l'Amministratore Delegato, in via del tutto esplorativa e senza che ciò costituisca aspettativa sull'affidamento/assegnazione della fornitura/commessa/incarico né responsabilità pre-contrattuale, individua dei potenziali fornitori o il profilo dei fornitori che soddisfano le caratteristiche richieste, che contatta per illustrare le esigenze della Società nella prospettiva di una loro libera partecipazione alla procedura di affidamento.

La decisione di avviare la procedura pubblica di individuazione e selezione del fornitore è assunta dall'Organo aziendale competente con riferimento agli atti di amministrazione, in attuazione della quale è dato corso alla pubblicazione dell'avviso/invito a presentare le candidature/offerte.

A seguito del ricevimento delle offerte, la Commissione esaminatrice procede, secondo le procedure stabilite e del caso con il supporto dei Responsabili delle funzioni aziendali coinvolte, alla disamina delle stesse ed alla valutazione e individuazione della o delle offerte più vantaggiose sia in termini economici che tecnici. In tale contesto sono praticabili incontri e contatti tra i referenti della Società e uno o più potenziali outsourcer di confronto/approfondimento della proposta presentata e negoziazione/specificazione delle relative condizioni contrattuali. Tali eventuali incontri o contatti hanno finalità tassativamente informative od esplicative e non anticipano in ogni caso l'esito dell'affidamento.

La procedura pubblica di selezione si conclude con la formulazione della graduatoria delle offerte processate e l'aggiudicazione.

3.4 Approvazione dell'operazione

All'esito della procedura pubblica di selezione dei fornitori l'Amministratore Delegato sottopone al Consiglio di Amministrazione l'assegnazione al fornitore aggiudicatario e, pertanto, più idoneo all'affidamento dell'attività in outsourcing.

La delibera di assegnazione dà formalità e corso alla scelta di esternalizzazione da parte della Società e conseguente volontà di contrarre con il fornitore all'uopo individuato.

3.5 Comunicazione alla Banca d'Italia

Una volta deliberata la scelta di esternalizzazione, Finmolise provvede a comunicarla preventivamente alla Banca d'Italia. La comunicazione, corredata di tutte le informazioni utili a verificare il rispetto delle condizioni della normativa vigente, va effettuata, e recapitata al destinatario, almeno 60 giorni prima di conferire la fornitura/commissa/incarico e specifica le esigenze aziendali che hanno determinato la scelta.

Entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione, la Banca d'Italia può avviare un procedimento amministrativo d'ufficio di divieto dell'esternalizzazione che si conclude entro ulteriori 60 giorni.

3.6 Formalizzazione dell'Accordo di esternalizzazione

Concluso positivamente l'iter di autorizzazione presso la Banca d'Italia l'Organo aziendale competente con riferimento agli atti di gestione dà avvio alle attività di perfezionamento del contratto di outsourcing.

La formalizzazione dell'Accordo di esternalizzazione prevede che le parti definiscano puntualmente, in forma scritta, i requisiti tecnici e organizzativi del servizio, nonché le regole comportamentali, i diritti e gli obblighi cui le parti devono sottostare per gestire in modo ottimale il rapporto nel tempo e le eventuali modifiche ad esso connesse.

In particolare, devono essere espressamente definiti e formalizzati:

- ✓ i rispettivi diritti e obblighi;
- ✓ i livelli di servizio attesi, espressi in termini oggettivi e misurabili, nonché le informazioni necessarie per la verifica del loro rispetto;
- ✓ gli eventuali conflitti di interesse e le opportune cautele per prevenirli e neutralizzarli;
- ✓ le condizioni al verificarsi delle quali possono essere proposte e apportate modifiche all'accordo;
- ✓ la durata dell'accordo e le modalità di rinnovo, nonché gli impegni reciproci conseguenti all'interruzione del rapporto;
- ✓ i livelli di servizio garantiti in caso di emergenza e le soluzioni di continuità operativa compatibili con le esigenze aziendali e coerenti con le disposizioni di Vigilanza.

Nel contratto, inoltre, vanno previste clausole risolutive espresse che consentano alla Società di porre termine all'accordo di esternalizzazione in presenza di eventi che possano compromettere la capacità del fornitore di garantire il servizio oppure quando si verifichi il mancato rispetto del livello di servizio

concordato.

Nel caso la Società intenda affidare a soggetti terzi, in tutto o in parte, le funzioni aziendali di controllo nell'accordo di esternalizzazione dovranno essere definiti, in aggiunta a quanto riportato sopra:

- ✓ gli obiettivi, le prassi e la frequenza dei controlli;
- ✓ le modalità e la frequenza della reportistica sulle verifiche effettuate dovuta al Referente per attività esternalizzate e agli Organi aziendali. Resta fermo l'obbligo di dare riscontro tempestivamente a qualsiasi richiesta di informazioni e consulenza da parte di questi ultimi i quali, in ogni caso, restano responsabili del corretto espletamento delle attività di controllo esternalizzate;
- ✓ gli obblighi di riservatezza delle informazioni acquisite nell'esercizio della funzione;
- ✓ i collegamenti con le attività svolte dal Collegio Sindacale;
- ✓ la possibilità di richiedere specifiche attività di controllo al verificarsi di esigenze improvvise;
- ✓ la proprietà e disponibilità esclusiva di Finmolise dei risultati e delle risultanze dei controlli.

Con specifico riferimento ai livelli di servizio da garantire in caso di emergenza ed in linea con le disposizioni di Vigilanza, il fornitore del servizio deve certificare a Finmolise l'esistenza e l'aggiornamento di adeguati piani di continuità operativa (Business Continuity Plan) contenenti le misure tecnico-organizzative finalizzate alla salvaguardia degli archivi elettronici ed al funzionamento dei sistemi informativi, in modo da assicurare la continuità operativa dell'azienda in caso di eventi disastrosi. Il Business Continuity Plan deve prendere in considerazione quanto meno i seguenti scenari di crisi:

- ✓ distruzione o inaccessibilità di strutture nelle quali sono allocate unità operative o apparecchiature critiche;
- ✓ indisponibilità di personale essenziale per il funzionamento dell'azienda o di comparti strategici di essa;
- ✓ interruzione del funzionamento delle infrastrutture (tra cui: energia elettrica, reti di telecomunicazione, piattaforme tecnologiche, reti interbancarie);
- ✓ alterazione dei dati o indisponibilità dei sistemi a seguito di attacchi perpetrati dall'esterno attraverso reti telematiche;
- ✓ danneggiamenti gravi provocati da dipendenti o collaboratori.

3.7 Monitoraggio delle prestazioni del fornitore e individuazione del presidio di controllo sulle attività esternalizzate

Nell'ambito della gestione operativa del rapporto tra Finmolise e il fornitore, costituiscono un elemento centrale i Service Level Agreement – SLA in quanto finalizzati a definire, in fase di instaurazione del rapporto con l'outsourcer, le modalità delle prestazioni che lo stesso deve garantire, e la conseguente successiva verifica in merito all'effettiva erogazione del servizio. Al riguardo, le disposizioni di Vigilanza per gli intermediari finanziari impongono che gli SLA delle attività esternalizzate debbano essere espressi in termini oggettivi e misurabili, specificando le procedure operative per la verifica del loro rispetto e adempimento.

Il servizio prestato dall'outsourcer va sottoposto ad un attento monitoraggio nel continuo da parte della Società, al fine di verificare il permanere dei requisiti definiti contrattualmente e dei livelli di servizio prestabiliti. Il presidio sull'attività dell'outsourcer e sui rischi derivanti dall'esternalizzazione vede quale figura centrale e di riferimento il Responsabile della Funzione Internal Audit ovvero, in caso di esternalizzazione della Funzione Internal Audit, il Referente aziendale per le attività esternalizzate all'uopo nominato dal CdA. Il Responsabile/Referente, nello svolgimento della propria attività, deve

avere accesso a tutti i dati relativi alle attività e funzioni esternalizzate e si avvale della collaborazione/supporto della Funzione Internal Audit per eventuali verifiche in loco previste dal contratto e, in generale, delle funzioni aziendali di controllo di secondo livello e delle strutture operative direttamente responsabili del processo in cui rientrano le attività esternalizzate.

In particolare, con riguardo alle attività esternalizzate il Responsabile/Referente:

- effettua analisi e verifiche dei livelli di servizio attesi e predisponde una relazione annuale all'interno della quale illustra le risultanze delle proprie valutazioni, da sottoporre al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale, ed alle funzioni aziendali di controllo di secondo e terzo livello;
- svolge verifiche per monitorare il rispetto delle clausole risolutive definite contrattualmente e disciplinanti gli eventi al verificarsi dei quali la Società può porre termine all'accordo di esternalizzazione, senza penalità;
- pone in essere ulteriori verifiche relative al permanere dei requisiti assicurati dal fornitore in sede contrattuale per lo svolgimento della funzione esternalizzata a fronte di segnalazioni provenienti dagli Organi aziendali ovvero dalle strutture operative direttamente responsabili del processo in cui rientrano le attività esternalizzate.

4. I FLUSSI INFORMATIVI

4.1 Registro degli Accordi di esternalizzazione

Presso Finmolise è tenuto il “Registro degli Accordi di esternalizzazione”, da aggiornare nel continuo, dove sono annotati e documentati tutti gli accordi di esternalizzazione in essere, distinguendo tra l’esternalizzazione di funzioni essenziali o importanti (ovvero le FOI) e gli altri accordi di esternalizzazione. Le informazioni riguardanti gli accordi di esternalizzazione cessati e la documentazione di supporto vanno conservate, anche in modalità digitale, per il tempo corrispondente agli obblighi di conservazione dei documenti aziendali.

Il Registro - in formato digitale e/o cartaceo - contiene un set di informazioni che include almeno le seguenti informazioni per tutti gli accordi di esternalizzazione esistenti:

- ✓ un numero di riferimento per ciascun accordo di esternalizzazione;
- ✓ la data di inizio e, se applicabile, la successiva data di rinnovo del contratto, la data di scadenza e/o i termini di preavviso per il fornitore di servizi e per la Società;
- ✓ una breve descrizione della funzione esternalizzata, compresi i dati esternalizzati, specificando se sono stati trasferiti dati personali (ad esempio, indicando un «sì» o un «no» in un campo separato) o se il loro trattamento è stato esternalizzato a un fornitore di servizi;
- ✓ una categoria assegnata che identifica la natura della funzione (e.g. tecnologia dell’informazione — ITC, funzione di controllo, ...);
- ✓ il nome del fornitore di servizi; il numero di registrazione dell’impresa; l’identificativo della persona giuridica, se disponibile; l’iscrizione ad albi o elenchi di legge della persona fisica, se richiesta; l’indirizzo della sede legale e altri recapiti rilevanti, nonché il nome dell’impresa madre, se presente;
- ✓ il Paese in cui è prestato il servizio, incluso il luogo in cui si trovano i dati;
- ✓ un campo («sì/no») per indicare se la funzione esternalizzata è considerata essenziale o importante, inclusa, se pertinente, una breve sintesi dei motivi per cui la funzione esternalizzata è considerata essenziale o importante;
- ✓ in caso di esternalizzazione a un fornitore di servizi cloud, i modelli di servizi cloud e di implementazione del cloud (i.e. “pubblico/privato/ibrido/di comunità”), nonché la natura specifica dei dati da conservare e i luoghi in cui tali dati sono conservati;
- ✓ la data dell’ultima valutazione dell’essenzialità o dell’importanza della funzione esternalizzata.

Per l’esternalizzazione di funzioni essenziali o importanti, il Registro include le seguenti informazioni aggiuntive:

- ✓ la data dell’ultima valutazione dei rischi e una breve sintesi dei principali risultati;
- ✓ l’Organo aziendale (i.e. CdA) che ha approvato l’accordo di esternalizzazione;
- ✓ la normativa che disciplina il contratto di esternalizzazione;
- ✓ le date delle ultime verifiche di audit e di quelle eventualmente in programma;
- ✓ ove opportuno, i nomi di eventuali subcontraenti cui sono affidate parti sostanziali di una funzione essenziale o importante, compresi il luogo in cui è prestato il servizio ovvero il luogo in cui i dati sono conservati;
- ✓ il risultato della valutazione della sostituibilità del fornitore di servizi (i.e. “facile, difficile o impossibile”), della possibilità di reintegrare una funzione essenziale o importante all’interno della Società o dell’impatto dell’interruzione della funzione essenziale o importante;
- ✓ l’identificazione di fornitori di servizi alternativi, se individuati;
- ✓ un campo («sì/no») che indica se la funzione essenziale o importante esternalizzata supporta attività operative critiche in termini di tempo;
- ✓ la stima del costo finanziario annuo (Budget Cost).

Il Registro è tenuto a disposizione dell'Autorità di Vigilanza ed a questa fornito, se richiesto, anche per sezioni specifiche dello stesso ed in formato elettronico.

4.2 Relazione sulle Attività esternalizzate

Il Responsabile della Funzione Internal Audit - o, se questa esternalizzata, il Referente aziendale per le attività esternalizzate - entro il 30 aprile di ogni anno, redige la "Relazione sulle attività esternalizzate" ove sono declinati i controlli e le verifiche effettuate sulle funzioni aziendali esternalizzate, le eventuali carenze riscontrate e le conseguenti azioni correttive, e integrata dalle considerazioni in merito del Collegio Sindacale.

Tale relazione viene sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e tenuta a disposizione dell'Autorità di Vigilanza.