

# POLITICA GENERALE DI STAKEHOLDER GRIEVANCE MECHANISM



---

# INDICE

<b>1. CONTESTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPI GENERALI</b>	<b>4</b>
2.1 PERIMETRO DI APPLICAZIONE	4
2.2 PRINCIPI GUIDA	5
2.3 STANDARD APPLICABILI	5
<b>3. FUNZIONAMENTO DELLO STAKEHOLDER GRIEVANCE MECHANISM</b>	<b>5</b>
3.1 CRITERI DI AMMISSIBILITÀ DELL'ISTANZA	6
3.2 DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI GESTIONE DELL'ISTANZA	7
3.2.1 PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA	7
3.2.2 RICEZIONE E VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ	7
3.2.3 COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ	7
3.2.4 ANALISI DELL'ISTANZA	8
3.2.5 PARERE SULLE ANALISI CONDOTTE E APPROVAZIONE	8
3.2.6 COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLE ANALISI	8
3.2.7 MEDIAZIONE (EVENTUALE)	8
3.2.8 PUBBLICAZIONE DELL'ESITO DEL PROCESSO DI GESTIONE DELL'ISTANZA	9
3.2.9 MONITORAGGIO	9
<b>4. RUOLI E RESPONSABILITÀ</b>	<b>10</b>
<b>5. ALLEGATI</b>	<b>12</b>
5.1 CHECKLIST DI AMMISSIBILITÀ	12
5.2 MODULO DA COMPILARE PER LA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA	13
5.3 GLOSSARIO	18

# 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

In qualità di Istituzione Finanziaria per la Cooperazione allo Sviluppo<sup>1</sup>, CDP promuove iniziative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile. I principali settori di intervento, in tale veste, riguardano:

- l'accesso alle energie rinnovabili, la promozione della transizione energetica e il contrasto al cambiamento climatico;
- l'agricoltura sostenibile e la sicurezza alimentare;
- l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito per le micro, piccole e medie imprese.

Come indicato nel Regolamento "Valutazione sostenibilità in ambito Cooperazione Internazionale", nell'esercizio di questo ruolo, CDP ritiene fondamentale il coinvolgimento delle comunità. Pertanto, qualora esse siano colpite o potenzialmente colpite dai progetti dalla stessa finanziati o per cui è stato richiesto il supporto finanziario di CDP, consente agli *stakeholder* di essere adeguatamente informati e offre loro l'opportunità di esprimere le loro opinioni in merito alle attività oggetto di tali progetti.

CDP si adopera, infatti, affinché, relativamente ai progetti maggiormente a rischio a livello socio-ambientale<sup>2</sup>, le comunità potenzialmente interessate dalle attività di finanziamento (sia i gruppi che i singoli individui) vengano adeguatamente tutelate, prevedendo ad esempio, la possibilità che la comunità:

- venga consultata, già in fase di progettazione, da parte del soggetto promotore da finanziare, in modo da comprendere e tenere conto delle specificità locali e raccogliere le opinioni su eventuali rischi e impatti in merito alle attività previste; l'agricoltura sostenibile e la sicurezza alimentare;
- possa esprimersi, anche nella fase successiva alla progettazione e al finanziamento, sulle attività e sulle eventuali misure di mitigazione degli impatti adottate, mediante la segnalazione di eventuali abusi o presunti abusi di natura ambientale e/o sociale derivanti dalle stesse.

Il dialogo con gli *stakeholder* riveste un ruolo fondamentale per le *Development Financial Institution* che, in considerazione della loro mission, attribuiscono massima importanza alla gestione degli impatti prodotti sulla comunità dalle attività poste in essere grazie al loro supporto, in particolare quando le istituzioni del territorio interessato dal progetto non offrono strumenti efficaci per la raccolta delle istanze delle comunità.

In tale contesto, CDP si dota di uno Stakeholder Grievance Mechanism (di seguito anche "Meccanismo") che, ha lo scopo di:

- facilitare la presentazione delle eventuali istanze derivanti dagli impatti ambientali e/o sociali negativi attuali o potenziali prodotti dai progetti finanziati da CDP o comunque da operazioni per cui è stato richiesto il supporto finanziario di CDP;
- ricercare una risoluzione delle controversie, se del caso, attraverso un processo di mediazione;
- migliorare l'impatto ambientale e sociale dei progetti finanziati da CDP o comunque delle operazioni per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP e ridurre i relativi rischi;
- promuovere l'accountability dell'azione di CDP.

Questo documento ha l'obiettivo di descrivere tale meccanismo e in particolare:

- il perimetro di applicazione, i principi guida e gli standard applicabili;
- il relativo funzionamento in termini di processo di gestione delle istanze, con indicazione delle principali strutture organizzative coinvolte.

Tale documento va letto unitamente alla Policy di Gruppo "Framework di Sostenibilità", alla Politica Generale di Finanziamento Responsabile, alla Politica Generale di Investimento Responsabile e al Regolamento "Valutazione sostenibilità in ambito Cooperazione Internazionale". Conformemente a quanto disciplinato da queste normative aziendali:

<sup>1</sup> CDP opera all'interno del sistema della cooperazione internazionale italiana in linea con il perimetro definito dalla legge n.125/2014, dal decreto 28 settembre 2016 del Ministro dell'economia e delle finanze di concerto con il Ministro degli affari esteri e della cooperazione internazionale e dal Decreto-legge del 30 settembre 2003, n. 269.

<sup>2</sup> Come previsto dal Regolamento "Valutazione sostenibilità in ambito Cooperazione Internazionale" per le operazioni classificate come maggiormente a rischio (categoria A e B), la documentazione prodotta in fase di analisi è messa a disposizione del pubblico almeno 30 giorni prima della decisione definitiva sull'operazione, mediante annuncio sul sito istituzionale di CDP.

- CDP si impegna a promuovere le migliori pratiche e i migliori standard ambientali e sociali, nell'ambito di ogni progetto finanziato o per cui è richiesto il supporto finanziario, volto alla creazione di ricchezza e occupazione, alla realizzazione di infrastrutture e all'integrazione dei Paesi nel commercio mondiale, riconoscendo al contempo una responsabilità sociale più ampia di tutto il settore privato che è tenuto ad impegnarsi attivamente e in modo responsabile ai fini della realizzazione di uno sviluppo che sia realmente sostenibile e inclusivo;
- CDP ritiene fondamentale che i propri clienti, intesi come i destinatari dei finanziamenti concessi da CDP, rispettino le leggi, i regolamenti e le procedure amministrative e/o legali vigenti nel Paese ospitante e/o applicabili all'operazione di riferimento;
- CDP ritiene importante che anche i propri clienti affrontino adeguatamente le istanze ambientali, sociali e affini connesse alle attività da essi svolte, incentivando, ove possibile, presso di loro l'adozione di meccanismi e procedure appropriati per gestire in maniera trasparente le istanze delle comunità interessate dai presunti impatti negativi, attuali o potenziali, delle operazioni finanziate o per cui è richiesto il supporto finanziario.
- Tali meccanismi risulteranno necessari laddove si stia intervenendo con finanziamenti diretti su progetti ad alto impatto socio-ambientale. Pertanto, CDP incoraggia le parti interessate a rivolgersi prioritariamente ai destinatari dei finanziamenti, nel caso in cui le cui iniziative da questi ultimi promosse siano ritenute causa di presunti impatti negativi, attuali o potenziali, di natura ambientale e/o sociale. In ogni caso, lo Stakeholder Grievance Mechanism di CDP è uno strumento a cui la Comunità può ricorrere, qualora non si sia raggiunta una risoluzione completa delle istanze presentate ai destinatari dei finanziamenti.

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1 Perimetro di applicazione

Il meccanismo prevede la gestione dei grievance che scaturiscono dalle operazioni finanziate da CDP o dalle operazioni per cui è stato richiesto il supporto finanziario di CDP, nell'ambito dell'Area Cooperazione Internazionale e Finanza per lo Sviluppo (CIFS), sia attraverso strumenti finanziari di debito che di equity. In un secondo momento, CDP potrà valutare l'opportunità di estendere il perimetro anche ad altre attività svolte.

Non rientrano nel perimetro delle istanze gestite nell'ambito dello Stakeholder Grievance Mechanism:

- i Reclami, la cui definizione e il relativo processo di gestione è disciplinato dal Regolamento "Reclami";
  - le segnalazioni di condotte illecite (c.d. segnalazioni *whistleblowing*) ai sensi del D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24 attuativo della Direttiva UE 2019/1937, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione, la cui gestione è regolata dalla Policy di Gruppo "Gestione delle Segnalazioni whistleblowing";
  - le richieste di esercizio dei diritti degli interessati secondo quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente in materia di trattamento dei dati personali (e.g. artt. 15 – 22 GDPR);
  - le istanze riferite ad operazioni per le quali CDP non è più finanziariamente coinvolta da oltre due anni (ad esempio perché il finanziamento è stato completamente rimborsato o la partecipazione ceduta). CDP si riserva, comunque, la facoltà di ammettere la gestione di tali istanze, qualora venga accertata, in fase di verifica di ammissibilità, la sussistenza di circostanze eccezionali che ne abbiano reso impossibile la presentazione entro tali termini;
  - le istanze di accesso agli atti di natura ambientale e/o sociale proposte ai sensi della normativa applicabile a CDP (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la Legge n. 241/1990, il D.lgs. 195/2005), non inserite nell'ambito di un Grievance Mechanism.
- Attraverso l'adozione dello Stakeholder Grievance Mechanism, CDP vuole promuovere con i propri *stakeholder* un canale di comunicazione e di tempestiva risoluzione di istanze, in un'ottica di maggiore conoscenza e comprensione delle specificità dei territori dove CDP effettua operazioni di finanziamento.

In tal senso rappresenta un elemento fondamentale per individuare, attraverso le comunicazioni con gli *stakeholder*, le possibili istanze – ambientali e sociali – legate a un progetto finanziato da CDP o comunque a un'operazione per cui è stato richiesto il supporto finanziario di CDP che possono determinare, se non tempestivamente e correttamente gestite, anche rischi reputazionali e di business.

## 2.2 Principi guida

Il funzionamento del Meccanismo è basato sul rispetto dei seguenti principi:

- **equità e correttezza:** la condotta assunta nella gestione delle istanze è improntata alla massima correttezza nei confronti degli *stakeholder* che, tra le altre cose, sono trattati in maniera imparziale e senza discriminazioni;
- **indipendenza:** garantita grazie a: i) attribuzione, nella gestione delle istanze, di un ruolo centrale, ad un organismo di grievance costituito da strutture organizzative interne a CDP indipendenti dalle strutture organizzative *owner* delle attività di business (l'“**Organismo**” o “**Organismo di grievance**”); ii) supporto di esperti esterni indipendenti, qualora ritenuto opportuno dall'Organismo; iii) coinvolgimento del Comitato Rischi Valutativo e, successivamente, del Amministratore Delegato/Consiglio di Amministrazione, a cui l'Organismo sottopone le risultanze delle valutazioni relative alle principali istanze;
- **trasparenza:** accessibilità alle valutazioni effettuate e ai relativi esiti, conformemente alle disposizioni normative interne ed esterne applicabili a CDP<sup>3</sup>;
- **riservatezza:** rispetto e salvaguardia delle informazioni di cui CDP entra in possesso conformemente alla normativa tempo per tempo vigente in materia di protezione dei dati personali;
- **conservazione della documentazione e tracciabilità:** i dati e le informazioni gestite in seno al Meccanismo nonché la documentazione prodotta durante tutte le fasi del processo di gestione dell'istanza, sia in formato elettronico che cartaceo, sono tracciabili e opportunamente conservati e archiviati, in modo da consentire la ricostruzione delle diverse fasi del processo, garantendo sempre il rispetto delle previsioni contrattuali stabilite con la clientela in materia di riservatezza e le previsioni in materia di protezione dei dati personali. In particolare, la documentazione in originale, cartacea e/o informatica, è conservata con le tempistiche in linea con quanto riportato nell'allegato 2.

## 2.3 Standard applicabili

L'approccio strategico definito da CDP per perseguire i propri obiettivi in ambito di sostenibilità e di cooperazione allo sviluppo è costruito nel rispetto di dichiarazioni, convenzioni, standard, principi, linee guida e raccomandazioni diffuse a livello nazionale ed internazionale. Tra questi figurano, a titolo esemplificativo: gli standard di performance dell'*International Finance Corporation* (“IFC”), le linee guida su ambiente, salute e sicurezza (“EHS”) del Gruppo Banca Mondiale, le Linee guida dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) per le imprese multinazionali, le Convenzioni dell'Organizzazione delle Nazioni Unite e delle proprie Agenzie sui diritti umani fondamentali.

In considerazione degli standard applicabili, nell'ottica di allineare il proprio operato alle migliori pratiche internazionali e migliorare nel tempo il proprio approccio alla gestione delle istanze, CDP mantiene uno stretto rapporto improntato al dialogo e al confronto continuo con altre istituzioni finanziarie internazionali, come, per esempio, gli altri membri dell'*International Development Finance Club* (“IDFC”) e dell'associazione *European Development Finance Institutions* (“EDFI”) e le istituzioni finanziarie multilaterali.

# 3. FUNZIONAMENTO DELLO STAKEHOLDER GRIEVANCE MECHANISM

Al fine di consentire il funzionamento del Meccanismo, come di seguito descritto, CDP, mediante l'operato delle strutture interne che originano l'operazione, si adopera per negoziare, ove possibile, presidi nei contratti con i propri clienti. Tra i presidi rientrano quelli relativi all'accesso alle informazioni del cliente (incluso ai loro locali e al loro senior management), in relazione ai progetti finanziati e su tematiche socio-ambientali, anche ai fini di eventuali verifiche più approfondite, qualora opportuno, in considerazione della controparte e dei temi oggetto dell'istanza, nel rispetto delle disposizioni in materia di confidenzialità e protezione dei dati personali, con particolare riferimento ai requisiti in tema di informativa ed eventuale consenso alla divulgazione e/o pubblicazione degli stessi.

<sup>3</sup> Se, a fronte della richiesta di informazioni, nel rispetto del principio di riservatezza, le informazioni non possono essere divulgate, deve essere fornita un'indicazione trasparente di questa circostanza. CDP

Qualora si riscontrasse l'assenza di presidi contrattuali, dovranno essere concordate tra CDP ed il cliente le modalità per consentire di trattare efficacemente le istanze pervenute. Ciò potrebbe richiedere del tempo supplementare e, a seconda della portata e della complessità degli accordi contrattuali effettivamente definiti, potrebbe comportare delle deroghe e/o delle limitazioni a quanto definito in questo documento. Nel caso in cui fosse richiesto un approccio che si discosti da quanto stabilito in questo documento, tutte le parti interessate vengono regolarmente informate.

CDP ritiene importante che il funzionamento del Meccanismo sia chiaro e trasparente. Per questo motivo, una sintesi del suo funzionamento è fornita sul sito istituzionale di CDP.

Quanto descritto in questo documento relativamente al complessivo funzionamento del Meccanismo può essere riesaminato nel caso, ad esempio, di introduzione di nuove leggi, regolamenti (nazionali o internazionali) o politiche interne di CDP e aggiornato, laddove ritenuto opportuno.

## 3.1 Criteri di ammissibilità dell'istanza

La presentazione dei grievance deve avvenire inviando il modulo presente sul sito istituzionale di CDP per posta ordinaria indirizzata a CDP, e-mail, anche tramite posta certificata, e deve essere redatta in italiano o in inglese o in una lingua ufficiale del Paese di chi presenta l'istanza o dove ha luogo l'operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP ritenuta all'origine del danno presunto. Le istanze presentate in una lingua diversa dall'italiano o dall'inglese devono essere accompagnate da una traduzione in lingua italiana o inglese.

L'istanza deve contenere almeno<sup>4</sup>:

- dati dell'operazione: un'indicazione sintetica dell'operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP, del luogo e delle circostanze cui si riferisce l'istanza;
- motivi dell'istanza: una descrizione chiara dei motivi dell'istanza, inclusa l'indicazione della relazione tra l'operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP e i presunti impatti negativi dalla stessa prodotti o potenzialmente producibili; laddove possibile, le ragioni per le quali si presumono violate la normativa di riferimento (italiana, internazionale o del Paese ospitante) e/o gli standard nazionali e internazionali applicabili e/o le politiche interne di CDP;
- dati del soggetto che presenta l'istanza: nome e indirizzo completo, numero di telefono, e, se possibile, indirizzo e-mail;
- contatti con CDP/cliente: laddove applicabile, indicazione dei nominativi dei dipendenti di CDP e/o del cliente di CDP con cui chi presenta l'istanza ha già avuto contatti;
- eventuali azioni per la risoluzione: una descrizione chiara delle azioni (ad es. azioni legali o contatti con il destinatario dei finanziamenti) che sono già state intraprese per tentare di giungere ad una risoluzione dell'istanza e delle soluzioni già proposte per la relativa eventuale risoluzione.

Inoltre, le istanze devono riportare l'indicazione di altre procedure amministrative e/o legali disponibili nel paese ospitante già attive/in corso.

Le istanze non sono ritenute ammissibili quando:

- non soddisfano tutti i requisiti e criteri elencati al presente paragrafo e all'Allegato 1 – Checklist di ammissibilità;
- esulano dal perimetro di applicazione, come descritto al paragrafo 2.1;
- pongono in discussione la mission, le linee guida della politica di concessione di credito o altri aspetti generali afferenti al ruolo e alla strategia di CDP (ad esempio il modello di business di CDP, il suo ruolo di Istituzione Nazionale di Promozione, il suo ruolo di Istituzione Finanziaria per la Cooperazione Internazionale allo Sviluppo, ecc.);
- sono volte all'ottenimento di un vantaggio economico competitivo;
- sono manifestamente infondate o chiaramente inconsistenti, inappropriate o caluniose;
- risultano già accolte, gestite o risolte da altri meccanismi amministrativi di più alto livello o da meccanismi di controllo giurisdizionale;
- sono presentate in forma anonima, fatto salvo il diritto di chi presenta l'istanza al trattamento confidenziale della stessa. Eventuali segnalazioni presentate in forma anonima saranno comunque oggetto di attenzione da parte di CDP, nel rispetto delle attività descritte nella sezione 3.2.4.

<sup>4</sup> Per maggiori dettagli si rimanda all'Allegato 1 – Checklist di ammissibilità.

## 3.2 Descrizione del processo di gestione dell'istanza

### 3.2.1 Presentazione dell'istanza

La Comunità, qualora ritenga di aver subito/poter subire danni di natura ambientale e/o sociale connessi a progetti finanziati da CDP o comunque a operazioni per cui è stato richiesto il supporto finanziario di CDP e non sia stata raggiunta una risoluzione completa delle istanze presentate prioritariamente ai destinatari dei finanziamenti, trasmette a CDP un'istanza inviando il modulo presente sul sito istituzionale di CDP per posta ordinaria o indirizzo email, anche di posta elettronica certificata, dedicato, conformemente alle modalità definite al par. 3.1 e all'Allegato 1 ed in lingua italiana o inglese. Si precisa che anche tutte le interlocuzioni tra CDP e le parti coinvolte, durante l'intero processo, hanno luogo in italiano o inglese.

### 3.2.2 Ricezione e verifica di ammissibilità

Alla ricezione dell'istanza, l'unità organizzativa Internal Audit, nel ruolo di entry point del processo, verifica se l'istanza presentata rientra nel perimetro di applicabilità, sulla base dei criteri definiti al par. 3.1 e, in caso affermativo, ingaggia, l'unità organizzativa Sostenibilità, in qualità di coordinatore dello Stakeholder Grievance Mechanism, per verificare che l'istanza pervenuta sia ammissibile sulla base dei criteri definiti al par. 3.1 e all'Allegato 1. L'Organismo di grievance è tempestivamente informato in merito alle istanze pervenute e all'analisi fatta dalle U.O. competenti sulla loro ammissibilità.

Qualora l'istanza di grievance sia collegata anche ad un'istanza di accesso agli atti ambientali e/o sociali, Sostenibilità provvede ad ingaggiare l'Organismo di grievance per le opportune valutazioni, come da processo descritto nel presente documento, assicurandosi che vengano rispettati i termini di legge per l'eventuale invio della documentazione.

Qualora l'U.O. Internal Audit qualifichi l'istanza come "reclamo" o come "segnalazione whistleblowing" trasmette l'istanza alle U.O. competenti della relativa gestione, secondo quanto prescritto dai regolamenti/policy di riferimento.

Se ritenuto opportuno, può essere ingaggiato l'Organismo di grievance al fine di condurre analisi più approfondite. Già durante questa fase, si possono richiedere ulteriori informazioni a chi ha presentato l'istanza, alle unità organizzative di CDP competenti, nonché ai partner istituzionali tempo per tempo coinvolti nell'iniziativa oggetto dell'istanza.

Se l'operazione finanziata da CDP oggetto dell'istanza è co-finanziata da un'altra istituzione o da altre istituzioni, CDP può notificare, fatti salvi eventuali vincoli di natura contrattuale (ivi inclusi accordi di riservatezza sottoscritti), alle istituzioni co-finanziatrici la ricezione dell'istanza e può comunicare e cooperare con il meccanismo o i meccanismi istituiti presso tale/i istituzione/i. Se del caso, sarà raggiunta con le istituzioni co-finanziatrici un'intesa, ivi inclusa la sottoscrizione di un eventuale accordo di cooperazione, che affronti questioni quali la riservatezza e la condivisione di informazioni.

A valle delle verifiche svolte, l'unità organizzativa Sostenibilità redige un report per l'Organismo di grievance che motiva l'ammissibilità o la non ammissibilità dell'istanza.

La verifica di ammissibilità, come descritta al presente paragrafo, deve concludersi entro venti giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione dell'istanza<sup>5</sup>.

### 3.2.3 Comunicazione dell'esito della verifica di ammissibilità

Entro 25 giorni dalla ricezione dell'istanza, l'unità organizzativa Rapporti Istituzionali e Società Civile, ricevuto il report da Sostenibilità, comunica al soggetto che ha presentato l'istanza l'esito della verifica di ammissibilità dell'istanza e la sua eventuale presa in carico, mediante lettera e/o e-mail in italiano o in inglese.

Nel caso in cui non sia possibile fornire una risposta entro i termini previsti (es. qualora un'istanza si riferisca ad operazioni già detenute in portafoglio prima dell'istituzione del meccanismo), chi ha presentato l'istanza viene informato circa le cause del ritardo, indicando il termine stimato di risposta.

La comunicazione deve avvenire usando un linguaggio semplice, chiaramente comprensibile ed esauriente e deve contenere l'indicazione:

<sup>5</sup> Nel caso in cui l'istanza pervenga a mezzo di lettera cartacea, la data di ricezione corrisponde alla data di protocollo.

- delle modalità e delle tempistiche entro cui CDP si impegna a gestire l'istanza, se ritenuta ammissibile;
- delle motivazioni del rigetto, se l'istanza è ritenuta inammissibile. Se del caso, può essere fornita evidenza di eventuali sistemi alternativi per la risoluzione nonché, se possibile, della istituzione/i cui poter indirizzare l'istanza.

### 3.2.4 Analisi dell'istanza

Una volta che l'istanza è stata dichiarata ammissibile e ne è stata data comunicazione al soggetto che l'ha presentata, l'unità organizzativa Sostenibilità ingaggia l'Organismo di grievance per avviare le analisi sull'istanza sollevata.

Durante questa fase, l'Organismo, facendo leva sui contributi – diversi per ambito di competenza – dei propri componenti, analizza le tematiche interessate dall'istanza per verificare che l'operato di CDP sia conforme alle politiche e agli standard applicabili rilevanti, esaminando la documentazione e gli archivi pertinenti.

Per lo svolgimento delle attività, tenuto conto delle specificità dell'istanza, l'Organismo può avvalersi di una pluralità di metodi investigativi aggiuntivi<sup>6</sup> rispetto all'analisi documentale. Tra questi figurano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- coinvolgimento di ulteriori unità organizzative interne, assicurandone il coordinamento;
- contatti con chi presenta l'istanza e/o altre parti esterne interessate dall'istanza (ad esempio il cliente, i funzionari governativi e le altre autorità del paese in cui ha luogo l'operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP, i rappresentanti di organizzazioni non governative locali e internazionali, etc.), tenendo riunioni (preferibilmente in modalità virtuale, o in presenza, se strettamente necessario, in Italia o nel Paese ospitante), o richiedendo osservazioni e contributi su questioni specifiche, al fine di raccogliere le informazioni utili ad effettuare l'analisi;
- visite ai siti del progetto;
- la contrattualizzazione di esperti indipendenti, per condurre attività di ricerca su questioni specifiche relative all'istanza.

Sulla base delle evidenze raccolte, l'Organismo può decidere di ricorrere anche ad una mediazione esterna.

L'Organismo si impegna a concludere l'analisi entro un lasso di tempo ragionevole. Il numero di giorni che si stima essere effettivamente necessari per concludere l'analisi dipende dalla complessità del caso e viene comunicato a tutte le parti coinvolte.

### 3.2.5 Parere sulle analisi condotte e approvazione

A valle della chiusura delle analisi dell'istanza, l'Organismo, coordinato dall'unità organizzativa Sostenibilità, prepara un rapporto finale che illustra il risultato dell'analisi (es. eventuali raccomandazioni su politiche/procedure interne a CDP, azioni correttive e relative tempistiche di attuazione, inclusa la possibilità di ricorrere al processo di mediazione) (il **Rapporto Finale**).

La proposta di gestione dell'istanza, cui è pervenuto l'Organismo di grievance in fase di analisi, è illustrata nel Rapporto Finale, che include anche la proposta del soggetto approvatore del Rapporto (Amministratore Delegato o Consiglio di Amministrazione, in relazione alla complessità e rilevanza della relativa istanza). Il Rapporto Finale viene sottoposto al Comitato Rischi Valutativo per il rilascio di un parere non vincolante, alla prima seduta utile e successivamente, tenuto conto della proposta formulata nel Rapporto stesso, all'approvazione da parte dell'Amministratore Delegato o del Consiglio di Amministrazione (previa informativa all'Amministratore Delegato). Qualora il soggetto approvatore sia l'Amministratore Delegato, lo stesso valuta l'opportunità di fornire informativa al Consiglio di Amministrazione circa le istanze pervenute e le relative modalità di gestione.

### 3.2.6 Comunicazione dell'esito delle analisi

Entro 5 giorni decorrenti dall'approvazione del Rapporto Finale da parte dell'Amministratore Delegato/Consiglio di Amministrazione, l'unità organizzativa Rapporti istituzionali e Società Civile comunica a chi ha presentato l'istanza, mediante lettera e/o e-mail in italiano o in inglese, attestazione dell'esito delle analisi condotte, inclusa l'eventuale decisione di ricorrere al processo di mediazione.

### 3.2.7 Mediazione (eventuale)

In fase di analisi, l'Organismo di grievance può decidere di ricorrere ad una mediazione, al fine di facilitare il raggiungimento di una soluzione mutualmente accettabile in merito agli impatti negativi oggetto dell'istanza.

La fase di mediazione, gestita dall'unità organizzativa Sostenibilità in qualità di coordinatore dello Stakeholder Grievance Mechanism, è svolta facendo ricorso a mediatori esterni opportunamente selezionati in accordo con tutte le parti interessate, con il

<sup>6</sup> Eventuali maggiori costi derivanti dall'attuazione di metodi investigativi aggiuntivi vengono sostenuti da CDP.

supporto, solo qualora in fase di analisi dell'istanza emerga il fondato rischio che il Grievance possa sfociare in una controversia giudiziale, dell'unità organizzativa Contenzioso.

Le attività di mediazione possono includere la condivisione di informazioni, l'accertamento dei fatti e il dialogo. Il processo di mediazione dura il tempo necessario per il raggiungimento di una soluzione, grazie all'impegno di tutti i partecipanti. Tale durata non deve superare un anno dall'avvio del processo, fatta salva la facoltà di chi ha presentato l'istanza di interrompere la partecipazione alla mediazione.

A seguito della fase di mediazione, l'Organismo, coordinato dall'unità organizzativa Sostenibilità, prepara un Rapporto Finale sull'esito della mediazione, che include anche la proposta del soggetto approvatore del Rapporto stesso (Amministratore Delegato o Consiglio di Amministrazione, in relazione alla complessità e rilevanza della relativa istanza). Il Rapporto Finale viene sottoposto al Comitato Rischi Valutativo per il rilascio di un parere non vincolante, alla prima seduta utile e successivamente, tenuto conto della proposta formulata nel Rapporto stesso, all'approvazione da parte dell'Amministratore Delegato o del Consiglio di Amministrazione (previa informativa all'Amministratore Delegato). Qualora il soggetto approvatore sia l'Amministratore Delegato, lo stesso valuta l'opportunità di fornire informativa al Consiglio di Amministrazione circa le istanze pervenute e le relative modalità di gestione.

Entro 5 giorni decorrenti dall'approvazione del Rapporto Finale da parte dell'Amministratore Delegato/Consiglio di Amministrazione, l'unità organizzativa Rapporti istituzionali e Società Civile comunica a chi ha presentato l'istanza, mediante lettera e/o e-mail in italiano o in inglese, attestazione dell'esito della mediazione.

### 3.2.8 Pubblicazione dell'esito del processo di gestione dell'istanza

Al fine di rendere il processo di gestione delle istanze attraverso il Meccanismo trasparente, l'UO Comunicazione, Identità e Contenuti, ingaggiata dalla U.O. Sostenibilità, pubblica sul sito istituzionale di CDP una sintesi del Rapporto Finale entro 20 gg dalla relativa approvazione da parte del soggetto approvatore.

Inoltre, CDP, sempre per il tramite dell'unità organizzativa Comunicazione, Identità e Contenuti, pubblica periodicamente sul sito istituzionale di CDP le informazioni sulle istanze ricevute e su quelle ritenute inammissibili.

La pubblicazione avviene nel rispetto delle previsioni contrattuali stabilite con la clientela in materia di riservatezza e delle previsioni in materia di protezione dei dati personali.

### 3.2.9 Monitoraggio

L'unità organizzativa Sostenibilità, coinvolgendo se del caso l'Organismo di grievance, monitora l'attuazione delle azioni correttive concordate entro le tempistiche previste nel Rapporto Finale e ne fornisce evidenza in apposita relazione, con cadenza annuale, al Consiglio di Amministrazione, previa informativa all'Organismo di grievance. Nel caso in cui, nella fase di monitoraggio, l'unità organizzativa Sostenibilità rilevi il rischio di mancato rispetto delle tempistiche previste nel Rapporto Finale per la chiusura delle azioni correttive, ingaggia l'Organismo di grievance per le opportune valutazioni circa le iniziative da intraprendere (a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali ripianificazioni delle tempistiche).

Inoltre, fornisce con cadenza almeno annuale, salvo specifiche esigenze, aggiornamenti al Consiglio di Amministrazione circa le attività condotte in seno al Meccanismo, quali a titolo esemplificativo:

- numero di istanze pervenute;
- numero di istanze non ammissibili e relativi razionali di non ammissibilità;
- numero di istanze ammissibili e status di lavorazione;
- eventuali ripianificazione accordate alle azioni correttive proposte nel Rapporto Finale e relative motivazioni.

Inoltre, sulla base delle attività svolte, fornisce periodicamente informative e raccomandazioni al proprio management in ottica di miglioramento continuo.

## 4. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Alla luce del processo descritto, si riepilogano di seguito i principali ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti.

### **Internal Audit, nel ruolo di entry point:**

- verifica se l'istanza presentata rientra nel perimetro di applicabilità, sulla base dei criteri definiti al par. 2.1;
- qualora l'istanza venga qualificata come "reclamo" o come "segnalazione whistleblowing" trasmette alle UO competenti secondo quanto prescritto nei relativi regolamenti/policy.

### **Sostenibilità, nel ruolo di coordinatore del processo:**

- verifica, a seguito dell'ingaggio dell'unità organizzativa Internal Audit, se l'istanza presentata, sia ammissibile sulla base dei criteri definiti al par. 3.1 e all'Allegato 1, coinvolgendo l'Organismo di grievance, se necessario;
- coinvolge le funzioni che compongono l'Organismo di grievance per l'avvio delle analisi;
- coordina l'Organismo di grievance ed eventuali altre controparti interne e/o esperti esterni, inclusi gli eventuali mediatori esterni, qualora coinvolti;
- coordina la predisposizione del Rapporto Finale, curata da parte di tutte le funzioni aziendali che costituiscono l'Organismo di grievance e che siano state effettivamente coinvolte nella gestione del grievance;
- sottopone all'Amministratore Delegato/ Consiglio di Amministrazione e, preventivamente, al Comitato Rischi Valutativo, il rapporto che illustra il risultato dell'analisi e dell'eventuale processo di mediazione;
- coinvolge l'unità organizzativa Comunicazione Identità e Contenuti per la pubblicazione sul sito aziendale di una sintesi della relazione finale approvata dall'Amministratore Delegato/ Consiglio di Amministrazione;
- Informa periodicamente il Consiglio di Amministrazione in merito alle attività relative al Meccanismo e alle attività di monitoraggio delle azioni correttive proposte.

### **Organismo di grievance, nel ruolo di responsabile delle analisi:**

Organo collegiale con competenze trasversali in materia ambientale, sociale, giuridica e finanziaria e indipendente dalle funzioni di business. Svolge, facendo leva sui contributi – diversi per ambito di competenza – dei propri componenti, le analisi delle istanze sollevate, eventualmente coinvolgendo altre controparti interne e/o esperti esterni, se ritenuto necessario, decide se sia opportuno ricorrere anche ad una mediazione e propone il soggetto approvatore del Rapporto Finale. È costituito dai Responsabili delle seguenti Unità Organizzative<sup>7</sup>:

- Responsabile della Direzione Internal Audit (*entry point*);
- Sostenibilità (coordinatore);
- Compliance e Anti-Riciclaggio;
- Rapporti Istituzionali e Società Civile;
- ESG Engagement e Patrimonio Artistico;
- Coordinamento Legale di Gruppo, Immobiliare e Contenzioso;
- Legale Finanziamenti e Garanzie;
- Risk Management;
- Relazioni Istituzionali Internazionali.

Nel caso in cui un membro dell'Organismo sia in una situazione di conflitto di interessi in relazione ad una specifica istanza ne deve dare preventiva e immediata comunicazione agli altri membri, specificandone in particolare le motivazioni.

In particolare, si verifica un conflitto di interessi nel caso in cui, con riferimento alla specifica istanza, risulti compromesso l'esercizio imparziale e oggettivo delle attività di natura valutativa previste quale membro dell'Organismo<sup>8</sup>.

In tali casi, laddove gli altri membri dell'Organismo concordino a maggioranza sull'effettiva esistenza del conflitto, comunicano al membro in conflitto la necessità di:

<sup>7</sup> Ciascun membro effettivo dell'Organismo può individuare un soggetto delegato a partecipare in propria vece, qualora necessario.

<sup>8</sup> Il solo fatto di aver seguito l'operazione può non configurare di per sé una situazione di conflitto di interessi.

- astenersi dal compiere qualsiasi valutazione
- informare la Funzione Compliance per l'aggiornamento del registro Conflitti di interesse.

Il coordinamento e l'espletamento delle attività operative in seno all'Organismo è garantito dall'unità organizzativa Sostenibilità.

**Comitato Rischi Valutativo, in qualità di Organo consultivo:**

Rilascia un parere non vincolante sul Rapporto Finale predisposto dall'Organismo di grievance recante il risultato delle analisi delle istanze sollevate e della mediazione, se svolta.

**Amministratore Delegato/Consiglio di Amministrazione, in qualità di Organo deliberativo:**

Approva il Rapporto Finale che illustra il risultato delle analisi delle istanze sollevate e di mediazione, se svolta.

**Consiglio di Amministrazione:**

Viene informato periodicamente in merito alle attività relative al Meccanismo e alle attività di monitoraggio delle azioni correttive proposte;

**Rapporti Istituzionali e Società Civile, in qualità di responsabile della gestione dei rapporti con gli stakeholder:**

- durante tutto il processo di gestione dell'istanza assicura e gestisce i rapporti di natura istituzionale con le Istituzioni e gli stakeholder della società civile, in coordinamento con le strutture della Direzione Affari Europei e Internazionali, per le iniziative con impatto a livello europeo o internazionale;
- invia a chi ha presentato l'istanza comunicazione che attesta:
  - l'esito della verifica di ammissibilità dell'istanza e la sua eventuale presa in carico; is kept regularly informed of the progress of activities and targets, to verify compliance with policies and the implementation of strategies.
  - l'esito delle analisi svolte;
  - l'esito dell'eventuale processo di mediazione.

**Cooperazione Internazionale allo Sviluppo:**

- si adopera per negoziare, ove possibile, l'introduzione dei necessari presidi nei contratti con i clienti. Tra i presidi rientrano quelli relativi all'accesso alle informazioni del cliente, ai loro locali e al loro senior management;
- incentiva, ove possibile, i propri clienti affinché prevedano l'adozione di meccanismi e procedure per gestire in maniera trasparente le istanze delle comunità interessate dai presunti impatti negativi, attuali o potenziali, delle operazioni finanziate (i.e. meccanismo di grievance). Tali meccanismi risulteranno necessari laddove si stia intervenendo con finanziamenti diretti su progetti ad alto impatto socio-ambientale.

## 5. ALLEGATI

### 5.1 – Checklist di ammissibilità

REQUISITI DI FORMA	Forma scritta.
	Il modulo presente sul sito istituzionale di CDP è pervenuto per posta ordinaria o indirizzo email, anche tramite posta elettronica certificata, dedicato.
	Redatto, o comunque tradotto, in lingua italiana o inglese.
REQUISITI DI CONTENUTO	Dati dell'operazione: - indicazione sintetica dell'operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP; - indicazione del luogo e delle circostanze cui si riferisce l'istanza.
	Motivi dell'istanza: - chiara indicazione dei motivi dell'istanza; - indicazione della relazione tra l'operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP e i suoi presunti impatti negativi socio – ambientali.
	Dati di chi presenta l'istanza: nome e indirizzo completo, numero di telefono, e, se possibile, indirizzo e-mail.
	Contatti con CDP o con il Cliente di CDP già avuti: laddove applicabile, indicazione dei nominativi dei dipendenti di CDP e/o del cliente di CDP con cui chi presenta l'istanza ha già avuto contatti.
	Eventuali azioni per la risoluzione: descrizione chiara delle azioni (ad es. azioni legali o contatti con il cliente) che sono già state intraprese per tentare di giungere ad una risoluzione o delle soluzioni proposte per la relativa eventuale risoluzione.
REQUISITI DI CHI PRESENTA L'ISTANZA	Chi presenta un'istanza deve essere stato danneggiato o potrebbe essere danneggiato da un'operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP.
	Se l'istanza è presentata da una parte esterna in rappresentanza di altri soggetti è necessario: - identificare la persona rappresentate; - fornire una prova esplicita dell'autorità rappresentativa.
REQUISITI DI PROCESSO	Attivato il meccanismo, laddove istituito, presso i clienti di CDP che hanno generato i presunti impatti negativi e non è stato possibile identificare una risoluzione.
REQUISITI DELL'OPERAZIONE ORIGINE DELL'IMPATTO NEGATIVO	Iniziativa promossa dall'Area Cooperazione Internazionale e Finanza per lo Sviluppo di CDP.
	Deve esistere un rapporto finanziario attivo, essere in corso di valutazione o essere esistito nel corso degli ultimi 2 anni tra CDP e il prestatore di finanziamenti concessi da CDP la cui operazione è ritenuta all'origine del danno presunto, sia esso attuale, futuro o potenziale.

## 5.2 – Modulo da compilare per la presentazione dell’istanza

### Dati di chi presenta l’istanza:

Nome e Cognome/Ragione Sociale\* .....

Codice fiscale/P.IVA\* .....

Indirizzo (via, piazza) \* .....

N. Civico\*/CAP\* .....

Comune\*/Provincia\*/Stato\* .....

Nome e Cognome/Ragione Sociale\* .....

Indicare un recapito per eventuali contatti per la richiesta di ulteriori informazioni

Email .....

PEC .....

Telefono\* .....

### IN CASO DI ISTANZA SOTTOPOSTA DA UN RAPPRESENTANTE:

Soggetto / organizzazione  
rappresentante .....

Allegare prova esplicita  
dell’autorità rappresentativa .....

### Dati dell’operazione oggetto dell’istanza

Specificare in questa sezione l’oggetto dell’istanza (ovvero l’operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP a cui si riferisce) \*

.....  
.....  
.....  
.....

Specificare in questa sezione luogo e circostanze cui si riferisce l'istanza\*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato 1	
Allegato 2	
Allegato 3	

Fornire in questa sezione una chiara indicazione dei motivi dell'istanza\*

.....

.....

.....

Fornire in questa sezione asserzioni chiare e circostanziate in merito agli impatti negativi (attuali o potenziali, diretti o indiretti) dell'operazione finanziata o per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP \*

.....

.....

.....

Fornire in questa sezione indicazione della relazione tra l'operazione finanziata per cui è richiesto il supporto finanziario di CDP e i suoi presunti impatti negativi\*

.....

.....

.....

Fornire in questa sezione le ragioni per cui si presumono violate la normativa di riferimento e/o gli standard nazionali/internazionali applicabili e/o le politiche di CDP

.....

.....

.....

Fornire in questa sezione eventuali altre informazioni utili circa il motivo dell'istanza

.....

.....

.....

Allegato 1	
Allegato 2	
Allegato 3	

## Eventuali azioni di risoluzione

Fornire in questa sezione eventuali azioni per la risoluzione: descrizione chiara delle azioni (ad es. azioni legali o contatti con il cliente) che sono già state intraprese per tentare di giungere ad una risoluzione o delle soluzioni proposte per la relativa eventuale risoluzione. In particolare: fornire una descrizione delle azioni intraprese relativamente all'attivazione del meccanismo di *grievance* del cliente di CDP e del relativo esito\* (campo obbligatorio laddove il cliente di CDP ha istituito il meccanismo di *grievance*)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fornire una descrizione di eventuali altre procedure amministrative e/o legali avviate e del relativo esito

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato 1	
Allegato 2	
Allegato 3	

Specificare in questa sezione, laddove applicabile, indicazione dei nominativi dei dipendenti di CDP e/o del cliente di CDP con cui chi presenta l'istanza ha già avuto contatti

Nominativo Dipendenti CDP

.....

.....

.....

Nominativo del Cliente CDP

.....

Data

Firma

.....

## **Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)**

### **Titolare del trattamento**

Ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (di seguito GDPR), Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (di seguito, CDP), con sede in Roma, via Goito n. 4 (00185), tratta i suoi dati personali in qualità di "Titolare" del trattamento nel rispetto delle disposizioni di legge e informandola circa l'utilizzo dei suddetti dati personali.

Il Responsabile per la Protezione dei Dati Personali (RPD) è contattabile scrivendo all'indirizzo mail [privacy@cdp.it](mailto:privacy@cdp.it).

### **Finalità del trattamento**

I Suoi dati saranno trattati: a) per la trattazione dell'istanza; b) per l'adempimento di obblighi derivanti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. c) GDPR.

### **Modalità di trattamento dei dati**

In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. La protezione è assicurata anche in presenza di strumenti innovativi introdotti da CDP.

### **Conservazione dei dati personali**

I Suoi Dati Personali saranno conservati solo per il tempo necessario alle finalità per le quali vengono raccolti nel rispetto del principio di minimizzazione ex art. 5.1.c) GDPR e comunque per un periodo non superiore a 10 anni.

CDP potrebbe conservare alcuni dati anche dopo la cessazione di tale termine in funzione del tempo necessario per la gestione di specifici adempimenti contrattuali o di legge nonché per finalità di natura amministrativa, fiscale e/o contributiva periodo di tempo imposto da leggi e da regolamenti in vigore, nonché per i tempi necessari a far valere eventuali diritti in giudizio. In ogni caso, i dati vengono trattati oltre che nel rispetto della normativa vigente, secondo i canoni di riservatezza, connaturati allo svolgimento dell'attività finanziaria, ai quali CDP si è sempre ispirata.

### **Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati**

Per il perseguimento delle finalità di cui sopra, CDP potrà comunicare i Suoi dati personali a Terzi, nominati responsabili del trattamento o che agiscono in qualità di titolari autonomi, qualora tali operazioni di comunicazione dei dati siano strumentali alle prestazioni richieste e ai servizi erogati e/o siano richieste da specifici obblighi normativi.

### **Trasferimento dei dati extra UE**

Per quanto concerne l'eventuale trasferimento dei Dati verso Paesi Terzi, CDP effettuerà il trattamento secondo le modalità consentite dalla legge vigente, quali consenso dell'interessato, adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati od operanti in Paesi considerati sicuri dalla Commissione Europea.

### **Diritti dell'interessato**

La informiamo, infine, che gli artt. 15-22 GDPR conferiscono agli interessati la possibilità di esercitare specifici diritti; l'interessato può ottenere da CDP: l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, la revoca del consenso nonché la portabilità dei dati che lo riguardano.

L'interessato ha inoltre diritto di opposizione al trattamento. Nel caso in cui venga esercitato il diritto di opposizione, CDP si riserva la possibilità di non dare seguito all'istanza, e quindi di proseguire il trattamento, nel caso in cui sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato. I diritti di cui sopra potranno essere esercitati con richiesta inviata via posta alla Cassa depositi e prestiti S.p.A., via Goito, n° 4, 00185 - Roma, all'attenzione del Responsabile della Protezione dei dati personali, ovvero a mezzo posta elettronica direttamente al suddetto Responsabile, ai recapiti forniti al paragrafo "Titolare del trattamento". L'interessato ha inoltre diritto a proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati.

(\*) Campi obbligatori: la mancata compilazione dei campi obbligatori, o l'eventuale omissione di allegati, può comportare l'impossibilità di rispondere all'istanza.

## 5.3 – Glossario

- **Comunità o soggetto che presenta l'istanza:** gruppi o singoli individui che ritengono di essere o di poter essere impattati negativamente, ovvero di aver subito o poter subire danni di natura ambientale e/o sociale, da un progetto finanziato da Cassa depositi e prestiti S.p.A. ("**CDP**") o comunque da un'operazione per cui è stato richiesto il supporto finanziario di CDP.
- **Development Finance Institution (DFI):** istituzione finanziaria che, attraverso i propri programmi di finanziamento e investimento in settori strategici e significativi per lo sviluppo sostenibile, supporta la crescita socio – economica dei paesi nelle aree geografiche ad alto potenziale.
- **Grievance:** istanza o dichiarazione, presentata in forma scritta dalla Comunità che reputa di essere o poter essere impattata negativamente ovvero di aver subito o poter subire danni di natura ambientale e/o sociale, da un progetto finanziato da CDP o comunque da un'operazione per cui è stato richiesto il supporto finanziario di CDP.
- **Reclamo:** dichiarazione di insoddisfazione presentata da un cliente in forma scritta nei confronti di CDP S.p.A relativa ad un comportamento o ad un'omissione di CDP S.p.A che possono comportare un danno economico e/o reputazionale per la stessa CDP S.p.A. (cfr. Regolamento Reclami).
- **Segnalazione whistleblowing:** comunicazione scritta o orale di informazioni sulle violazioni, compresi i fondati sospetti, che possono riguardare illeciti amministrativi, contabili, civili, penali, condotte rilevanti ai sensi del d. lgs. 231/01, illeciti che riguardano atti dell'Unione Europea<sup>9</sup> o disposizioni normative nazionali (cfr. Policy di Gruppo "Gestione delle Segnalazioni - Whistleblowing").
- **Stakeholder Grievance Mechanism (o Meccanismo):** meccanismo che consente di facilitare la presentazione delle istanze da parte della Comunità impattata/che potrebbe essere impattata negativamente dai progetti finanziati da CDP o comunque da un'operazione per cui è stato richiesto il supporto finanziario di CDP, nonché la ricerca di una risoluzione costruttiva delle controversie, garantendo al contempo il miglioramento degli impatti ambientali e sociali dei progetti finanziati e la promozione dell'accountability dell'azione dei soggetti finanziatori. Il meccanismo non sostituisce il ricorso giudiziario e non impedisce, pertanto, l'accesso ad altri rimedi giuridici o amministrativi.

Il presente documento è stato approvato dal CdA in data 4 maggio 2023

<sup>9</sup> Nei settori degli appalti pubblici, servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, sicurezza dei trasporti, tutela dell'ambiente ecc.