






Procedura operativa PRO-09

Procedura Whistleblowing

Data	Rev.	Descrizione	
15/03/2024	1	Procedura che descrive le modalità di gestione del whistleblowing	
<i>Redatto (RSQS)</i>		<i>Verificato (DIR)</i>	<i>Approvato (DIR)</i>
M. Boschi		E. Lunardi	E. Lunardi
		COIN SERVICE S.p.A. L'Amministratore 	COIN SERVICE S.p.A. L'Amministratore 

INDICE

1	SCOPO	3
2	AMBITO DI APPLICAZIONE	3
3	RIFERIMENTI	4
4	SEGNALAZIONI	4
4.1	Definizione.....	4
4.2	Soggetti	5
4.3	Requisiti.....	5
5	AMBITO E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	6
5.1	Invio delle segnalazioni	7
5.2	Gestione della segnalazione.....	7
5.3	Denuncia all'autorità giurisdizionale.....	9
6	TUTELE	10
6.1	Obblighi di riservatezza sull'identità del Segnalante	10
6.2	Divieto di discriminazione nei confronti del Segnalante.....	10
6.3	Tutela della riservatezza dell'identità delle persone segnalate (o coinvolte) e di altri soggetti.	10
7	CONSERVAZIONE E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE	10

1 SCOPO

Scopo del presente documento è di disciplinare la gestione del processo di ricezione, analisi e trattamento di segnalazioni (Whistleblowing) relative violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della società, di cui siano venute a conoscenza nell'ambito del contesto lavorativo.

Inoltre, tale protocollo si propone di disciplinare le modalità di effettuazione delle segnalazioni e le tutele che la Società assicura ai segnalanti ed ai segnalati, nelle more dell'accertamento della fondatezza della segnalazione e di eventuali responsabilità.

La società intende infatti garantire che i destinatari delle segnalazioni trattino con confidenzialità l'identità del segnalante e del segnalato, nel rispetto assoluto del principio di riservatezza, nonché delle normative di tutela dei lavoratori e della *privacy* di tempo in tempo vigenti.

2 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente protocollo si riferisce a qualunque illecito commesso da chi è collegato in senso ampio alla società nel cui ambito si è verificata la violazione (o il tentativo di violazione):

- dipendente;
- lavoratore autonomo;
- collaboratore esterno;
- liberi professionisti e consulenti;
- colui che svolge tirocinio (retribuito o meno);
- volontario (retribuito o meno);
- colui il cui rapporto di lavoro è terminato o non è ancora incominciato (ex dipendente o candidato);
- colui che lavora sotto la supervisione e direzione di appaltatori, sub-appaltatori e fornitori;
- azionisti e persone con funzioni di amministrazione, direzione, vigilanza o rappresentanza.

La normativa NON si applica alle contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale della persona segnalante che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate.

3 RIFERIMENTI

- Direttiva (UE) 2019/1937, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali.
- Regolamento europeo sui dati personali 679/2016 (GDPR).
- Codice etico.

4 SEGNALAZIONI

4.1 Definizione

Per segnalazione si intende qualsiasi comunicazione avente ad oggetto comportamenti, di qualsiasi natura anche meramente omissivi e/o informazioni che possano integrare gli estremi di un :

- i) reato;
- ii) o condotte inappropriate, scorrette o di presunta violazione dei principi espressi nel Codice Etico della società, nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 (nelle legislazioni ove applicabili/ove esistente), da policy e procedure adottate dalla società, da leggi e regolamenti applicabili alla stessa.

L'oggetto della segnalazione sono le informazioni sulle violazioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'Ente.

A titolo esemplificativo:

- comunicazioni di presunte violazioni, di richieste o di induzioni alla violazione di norme di leggi o regolamenti, di prescrizioni del Codice Etico, di procedure interne, con riferimento alle attività e prestazioni di interesse della società (es: inosservanza di clausole contrattuali, frodi, improprio utilizzo di dotazioni aziendali etc.);
- situazioni che violano i diritti umani, tra cui molestie, lavoro minorile, ecc...;
- situazioni che mettono in pericolo la salute o la sicurezza delle persone o che causano danni all'ambiente;
- corruzione o altri reati penali, tra cui corruzione, conflitti d'interesse, omaggi illegali ecc;
- violazioni delle norme sulla concorrenza e sugli aiuti di Stato;
- azioni che ledono i diritti dei consumatori;

- comunicazioni di presunte violazioni del Modello di organizzazione gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001, ove applicabile, anche a seguito di comportamenti a rischio reato e/o illecito previsti da tale Modello;
- denunce, provenienti da terzi aventi ad oggetto presunti rilievi, irregolarità e fatti censurabili;
- comunicazioni riguardanti frodi, corruzione e qualsiasi altra attività illegale connessa alle spese dell'Unione;
- comunicazioni afferenti alla protezione dei dati personali e alla sicurezza delle reti e dei sistemi informatici;
- esposti riguardanti tematiche di contabilità, controlli di processo, disapplicazione di procedure operative etc.

E' da intendersi come segnalazione anche la richiesta di chiarimenti sulla correttezza di comportamenti propri o altrui ai fini della piena osservanza della documentazione etica, del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e delle procedure aziendali in genere.

4.2 Soggetti

Può effettuare una segnalazione il dipendente o collaboratore della società, il cliente, fornitore, business partner o chiunque per via di qualsiasi altra relazione con la società, venga a conoscenza di azioni o condotte che sono, o potrebbero sembrare, non in linea con i valori dell'ente, non appropriate, corrette, lecite o che possano mettere a rischio la stessa, l'ambiente di lavoro e tutti i collaboratori

A titolo esemplificativo ricordiamo:

- i dipendenti;
- i lavoratori autonomi, i liberi professionisti e i consulenti che prestano la propria attività presso l'Ente;
- i volontari e tirocinanti, retribuiti o non, che prestano la propria attività presso la società;
- gli azionisti e le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza;
- le persone del medesimo contesto lavorativo del segnalante e che sono legate ad esso da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- i colleghi di lavoro della persona segnalante che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente.

4.3 Requisiti

Le segnalazioni

- devono essere effettuate in buona fede
- devono essere circostanziate e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti
- devono riguardare fatti riscontrabili e conosciuti direttamente da chi segnala
- devono contenere, se conosciute, tutte le informazioni necessarie per individuare gli autori della condotta potenzialmente illecita.

A tal fine, di seguito si indicano gli elementi che le segnalazioni dovrebbero preferibilmente contenere:

- le generalità del soggetto che effettua la segnalazione, con indicazione della posizione o funzione svolta nell'ambito dell'azienda;
- la società per la quale si effettua la segnalazione;
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi i fatti oggetto di denuncia;
- se conosciute, le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto che ha posto in essere i fatti segnalati (es: la qualifica o il settore in cui svolge l'attività), ovvero i soggetti che hanno concorso alla commissione dell'illecito;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- eventuali documenti che possano confermare la fondatezza dei fatti riportati;
- ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati;
- dichiarazione del segnalante in merito all'assenza o alla sussistenza di un interesse privato collegato alla segnalazione.

È comunque garantita la possibilità di presentare la segnalazione in forma anonima, che ha lo stesso valore di quella identificata. Chi intende presentare una segnalazione deve specificare se si tratta di una segnalazione per la quale si intende mantenere riservata la propria identità.

Le segnalazioni anonime, rispetto a quelle identificate, devono essere dettagliate in maniera più approfondita affinché i fatti e le situazioni contestati siano sufficienti a poterne valutare la fondatezza e a portare avanti l'istruttoria.

5 AMBITO E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Di seguito sono indicate le modalità operative di effettuazione, ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni, da chiunque inviate o trasmesse.

5.1 Invio delle segnalazioni

Indirizzi dedicati alle Segnalazioni

Le segnalazioni, unitamente agli eventuali documenti a supporto, devono essere inviate dal segnalante ai seguenti recapiti:

- casella PEC: whistleblowingcoinservice@pec.it
- casella postale (Po box): Audit People S.r.l.- Società Benefit PO BOX n. 301 c/o Mail Boxes Etc. via Felice Bellotti n. 4 – 20129 Milano in cui dovrà essere specificato il nome dell'ente per cui si sta procedendo alla segnalazione;
- pagina web dedicata alle segnalazioni Whistleblowing presente sul sito aziendale: www.coinservice.it, nella sezione documenti, all'interno della presente procedura PO-16 è presente il link: <https://ethicpoint.eu/coin-service/>
Si aprirà una maschera tramite la quale sarà possibile procedere alla segnalazione mediante compilazione di un modulo dedicato (di seguito "Modulo Online")
- numero verde: 800985231 per l'Italia;
- Per l'Estero: +39 02-55186649.

I canali sopra indicati garantiscono, anche tramite crittografia, la riservatezza dell'identità del segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa comunicazione.

Indipendentemente dai canali utilizzati per le segnalazioni, è previsto che le stesse vengano gestite dal Comitato Etico, composto da membri esterni all'Ente, autonomo ed indipendente in grado di offrire adeguate garanzie di riservatezza e protezione dei dati.

E' previsto l'obbligo in capo al Comitato Etico di tenere traccia scritta, mediante la predisposizione di apposita reportistica (c.d. "Registro delle segnalazioni") di tutte le segnalazioni ricevute.

Periodicamente viene svolto un controllo di completezza a cura del Comitato Etico al fine di accertare che tutte le segnalazioni pervenute siano state trattate ed inserite nella reportistica sopra citata.

5.2 Gestione della segnalazione

Al fine di assicurare una efficiente e tempestiva gestione della segnalazione, il Comitato Etico:

- rilascia alla persona segnalante, entro 7 giorni dalla data di ricezione, avviso di ricevimento della segnalazione;
- mantiene le interlocuzioni con la persona segnalante;
- dà un corretto seguito alle segnalazioni ricevute;
- fornisce un riscontro al segnalante.

Il Comitato Etico dovrà valutare la sussistenza dei requisiti essenziali della segnalazione per valutarne l'ammissibilità e poter quindi accordare al segnalante le tutele previste.

Non sono ritenute ammissibili le segnalazioni che risultano:

- manifestamente infondate per l'assenza di elementi di fatto idonei a giustificare accertamenti;
- generiche nella definizione dell'oggetto dell'informativa che appare incomprensibile;
- corredate da documentazione non appropriata o inconferente.

Una volta valutata l'ammissibilità della segnalazione, il Comitato Etico avvia l'istruttoria interna sui fatti o sulle condotte segnalate per valutare la sussistenza degli stessi.

Nel corso dell'istruttoria il Comitato Etico provvede a:

- a) avviare analisi specifiche, avvalendosi, se del caso, della funzione internal audit e delle funzioni aziendali coinvolte;
- b) concludere l'istruttoria in qualunque momento se, nel corso della medesima, sia accertata l'infondatezza;
- c) avvalersi, se necessario, di esperti o periti esterni alla Società;
- d) eventualmente concordare con il responsabile della funzione aziendale interessata dalla segnalazione ed i vertici aziendali, le eventuali azioni correttive necessarie per la rimozione delle possibili debolezze di controllo rilevate, garantendo, altresì, il monitoraggio della loro relativa attuazione;
- e) concordare con il responsabile della funzione aziendale interessata dalla segnalazione eventuali iniziative da intraprendere a tutela degli interessi della Società (ad es. azioni giudiziarie, sospensione/cancellazione di fornitori) da proporre ai vertici aziendali;
- f) richiedere l'avvio di un procedimento disciplinare nei confronti del segnalante, nel caso di segnalazioni in relazione alle quali siano accertate la malafede del segnalante e/o l'intento meramente diffamatorio, eventualmente confermati anche dalla infondatezza della stessa Segnalazione.

All'esito dell'istruttoria, viene fornito riscontro alla segnalazione entro il termine di 3 mesi dalla data di avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro 3 mesi dalla scadenza del termine di 7 giorni dalla presentazione della segnalazione.

Qualora il Comitato Etico valuti la segnalazione come una semplice lamentela personale o verificato che il fatto riportato è già stato riscontrato dalla Società o dall'Autorità competente, procede all'archiviazione della segnalazione, informandone il segnalante ove non anonimo.

Allo stesso modo il Comitato Etico può contattare il segnalante - se noto - al fine di chiedere di fornire elementi utili all'indagine.

Qualora risulti fondata, il Comitato Etico dà immediata comunicazione per iscritto:

- all'Amministratore Delegato della società interessata dalla segnalazione in caso di comportamento scorretto o illecito riferibile a personale dipendente;
- al Consiglio di Amministrazione per le violazioni da parte di figure apicali;

- agli Amministratori Delegati della capogruppo in caso di comportamento scorretto o illecito riferibile all'organo gestorio di una consociata;
- al consiglio d'amministrazione della capogruppo in caso di comportamento scorretto o illecito riferibile agli Amministratori Delegati della Capogruppo.

In aggiunta, il Comitato Etico, nella propria relazione annuale, riferisce al Consiglio d'Amministrazione l'elenco delle segnalazioni pervenute e gli esiti delle analisi effettuate.

SEGNALAZIONI RILEVANTI AI FINI DEL D.LGS. N. 231/2001

Qualora la segnalazione abbia rilievo ai fini del d.lgs. n. 231/2001 (normativa applicabile in Italia), integrando la stessa una violazione del Modello Organizzativo e del Codice Etico o uno dei fatti di reato previsti dal decreto, ne viene data comunicazione all'Organismo di Vigilanza della Società.

L'Organismo di Vigilanza, informato della segnalazione, nel rispetto dei principi di riservatezza e/o anonimato del segnalante, collaborerà all'accertamento e alla gestione della stessa, prenderà le necessarie decisioni e adotterà i provvedimenti conseguenti alla segnalazione rilevante ai fini 231, in applicazione della procedura dedicata.

SITUAZIONI DI CONFLITTO D'INTERESSI

La procedura garantisce che la gestione delle segnalazioni venga affidata a soggetti che non si trovano in situazioni di conflitto di interessi.

Qualora la segnalazione riguardi una notizia di comportamento scorretto o illecito riferibile ad uno o più dei componenti del Comitato Etico o dell'Organismo di Vigilanza (D.Lgs. 231/2001), ai soggetti interessati viene inibito l'accesso alla segnalazione.

La segnalazione relativa ad un componente del Comitato Etico o dell'Organismo di Vigilanza verrà indirizzata all'attenzione degli Amministratori Delegati.

Tali disposizioni si applicheranno anche nel caso in cui si verifichi un conflitto di interesse in una fase successiva al ricevimento della segnalazione, con la sostituzione delle persone coinvolte nei rispettivi ruoli secondo le regole di cui sopra.

Tutte le situazioni di conflitto di interessi devono essere dichiarate senza esitazioni e riportate nel Registro delle Segnalazioni.

5.3 Denuncia all'autorità giurisdizionale

Il segnalante può valutare di rivolgersi alle Autorità nazionali competenti, giudiziarie e contabili, per inoltrare una denuncia di condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito della società.

6 TUTELE

6.1 Obblighi di riservatezza sull'identità del Segnalante

L'identità del segnalante, della persona coinvolta e di quelle menzionate nella segnalazione, viene protetta in ogni contesto successivo alla segnalazione, fatta eccezione per i casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di diffamazione e delle ipotesi in cui l'anonimato non è opponibile per legge.

La società garantisce adeguata protezione dell'identità del segnalante censurando ogni condotta che violi le misure previste a tutela di quest'ultimo mediante l'applicazione di quanto previsto in proposito dal sistema disciplinare adottato dalla Società.

6.2 Divieto di discriminazione nei confronti del Segnalante

Nei confronti del segnalante non è consentita né è tollerata alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla Segnalazione.

La Società si riserva il diritto di adottare le opportune azioni nei confronti di chiunque ponga in essere, o minacci di porre in essere, atti di ritorsione contro coloro che abbiano presentato segnalazioni in conformità alla presente Procedura, fatto salvo il diritto degli aventi causa di tutelarsi legalmente qualora siano state riscontrate in capo al segnalante responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità di quanto dichiarato o riportato.

Resta inteso che la Società potrà intraprendere le più opportune misure disciplinari e/o legali a tutela dei propri diritti, beni e della propria immagine, nei confronti di chiunque, in mala fede, abbia effettuato segnalazioni false, infondate o opportunistiche e/o al solo scopo di calunniare, diffamare o arrecare pregiudizio al segnalato o ad altri soggetti citati nella segnalazione. Costituisce altresì fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'istituto oggetto della presente procedura.

6.3 Tutela della riservatezza dell'identità delle persone segnalate (o coinvolte) e di altri soggetti.

La riservatezza dei soggetti segnalati e delle persone diverse dal segnalato implicate in quanto menzionate nella segnalazione è tutelata dalla disciplina sui dati personali.

7 CONSERVAZIONE E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Le funzioni coinvolte nelle attività disciplinate dalla presente Procedura assicurano, ciascuna per quanto di competenza e anche mediante i sistemi informativi utilizzati, la tracciabilità dei dati e delle informazioni e provvedono alla conservazione e archiviazione della documentazione prodotta, cartacea e/o elettronica, in modo da consentire la ricostruzione delle diverse fasi del processo stesso.

La documentazione in originale, cartacea e/o elettronica, deve essere conservata per il tempo necessario all'esecuzione delle attività per le quali sono raccolti, che, in mancanza di diverse esigenze, non supererà i due anni, dopodiché verranno conservati in esecuzione di obblighi di legge e disposizioni vigenti, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere e/o difendere i diritti e/o legittimi interessi della Società o di terzi, anche in caso di reclami, contenziosi o precontenziosi.