



**CONSAP**

CONCESSIONARIA  
SERVIZI  
ASSICURATIVI  
PUBBLICI S.P.A.

**MANUALE OPERATIVO**

**Effettuazione, gestione e conservazione  
delle segnalazioni "whistleblowing"**

MO-SEGNALAZIONIWB\_31.10.2023\_vers.1.0.docx

VERSIONE: 1.0

# **Effettuazione, gestione e conservazione delle segnalazioni "whistleblowing"**

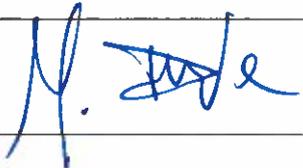
**Data Approvazione: 31.10.2023**

## Registro delle Modifiche

<b>Rev.</b>	<b>Descrizione della modifica</b>	<b>Pagina</b>	<b>Data Approvazione</b>
1.0	Prima emissione*		31/10/2023

\*Il presente Manuale Operativo supera e sostituisce il precedente documento "Istruzione operativa" nella versione "rev. 1.2" emanata il 28.05.2021 su approvazione del Consiglio di Amministrazione di Consap S.p.A.

## Soggetti firmatari

ATTIVITÀ	FUNZIONE RESPONSABILE	FIRMA
Redazione	Direzione <i>Audit, Risk Management e Compliance</i>	
Consultazione (parere)	Responsabile della protezione dei dati personali	
Consultazione	Responsabile Direzione Risorse Umane	

**SI EMANA\***

Amministratore Delegato

Prof. Avv. Vincenzo Sanasi d'Arpe

  
.....

\* Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 31 ottobre 2023.

## Indice

<b>1. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ORGANI / FUNZIONI / STRUTTURE COINVOLTI NEL PROCESSO DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE .....</b>	<b>5</b>
2.1 Compiti degli Organi / funzioni /strutture coinvolti.....	6
<b>3. EFFETTUAZIONE E MONITORAGGIO DELLA SEGNALAZIONE DA PARTE DEL SEGNALANTE .....</b>	<b>11</b>
<b>4. RICEZIONE E GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE DA PARTE DEL RESPONSABILE DELLA SEGNALAZIONE.....</b>	<b>13</b>
4.1 Gestione della segnalazione .....	13
4.2 Il funzionamento della Piattaforma WB.....	17
4.3 La segnalazione ritenuta "fondata".....	20
<b>5. DOVERI E RESPONSABILITA' .....</b>	<b>21</b>
5.1 Tutela della riservatezza dell'identità del soggetto segnalante e dei soggetti coinvolti dalla Segnalazione e della confidenzialità delle informazioni in essa contenute .....	21
5.2 Conservazione della Segnalazione e dei relativi documenti .....	23
5.3 Revoca della segnalazione.....	24
<b>6. SANZIONI .....</b>	<b>24</b>
<b>7. EMANAZIONE E DIVULGAZIONE.....</b>	<b>25</b>

## 1. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente documento, che integra e completa la Policy *Whistleblowing* (di seguito, in breve, "Policy WB") per ciò che concerne i profili tecnici e procedurali, definisce e disciplina, con riferimento al sistema di *Whistleblowing* delineato da Consap S.p.A. (d'ora in poi anche la "Società"), il processo di ricezione e gestione delle segnalazioni di violazioni normative effettuate ai sensi del D.lgs. n. 24/2023 (di seguito, "il Decreto") attraverso i canali interni previsti dalla Società. In particolare, il Manuale Operativo - in merito al cui contenuto in data 05 ottobre 2023 sono state sentite le rappresentanze sindacali (OO.SS.) che hanno espresso il loro positivo parere - descrive e regola le diverse fasi attraverso cui si articola il processo in questione e individua i compiti e le connesse responsabilità, degli Organi / funzioni / strutture aziendali a vario titolo coinvolti.

## 2. ORGANI / FUNZIONI / STRUTTURE COINVOLTI NEL PROCESSO DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

Il presente documento è rivolto ai seguenti soggetti, per quanto di rispettiva competenza:

- Responsabile della Segnalazione (che coincide con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza), a cui è affidata la gestione dei canali interni di segnalazione;
- Responsabile della Prevenzione della Corruzione della Trasparenza (di seguito, in sigla, anche "RPCT");
- Struttura di supporto del Responsabile della Segnalazione (individuata nella Direzione *Audit, Risk Management e Compliance*);
- Organismo di Vigilanza (di seguito, in sigla, anche "OdV");
- Responsabile della protezione dei dati personali (di seguito, in sigla, anche "RPD");
- Gestore delle Segnalazioni delle Operazioni Sospette (di seguito, in sigla, anche "GSOS");
- Servizio Legale;
- Direzione ICT;
- Direzione Risorse Umane;

- Amministratore Delegato;
- Consiglio di Amministrazione;
- Collego Sindacale.

## 2.1 Compiti degli Organi / funzioni / strutture coinvolti

Si indicano di seguito i compiti degli Organi / funzioni / strutture coinvolti nelle attività previste dal presente Manuale operativo ai fini della ricezione e gestione delle segnalazioni c.d. "whistleblowing" e dell'adozione delle iniziative necessarie e conseguenti all'accertamento della loro fondatezza.

- **Responsabile della segnalazione:**

- a) riceve, in via esclusiva, le segnalazioni trasmesse attraverso la Piattaforma *Whistleblowing* di cui la Società si è dotata (di seguito, la "Piattaforma WB") – alla quale è il solo a poter accedere e di cui si avvale per la gestione delle segnalazioni, attraverso l'apposita "console" virtuale di interfaccia operatore abilitata sul suo pc – o effettuate in forma orale dal segnalante durante un incontro diretto con lo stesso Responsabile della segnalazione;
- b) informa il segnalante sulla presa in carico della segnalazione e sullo stato di avanzamento del processo di valutazione della stessa e, più in generale, ove ne ravvisi l'opportunità, dialoga con il segnalante (sempre attraverso la piattaforma informatica) per acquisire informazioni aggiuntive, documenti o chiarimenti in relazione ai fatti rappresentati attraverso la segnalazione;
- c) gestisce l'intero processo di valutazione della fondatezza della segnalazione nel rispetto delle tempistiche e con le garanzie di riservatezza normativamente previste, compiendo prima una valutazione di ammissibilità della segnalazione, quindi una valutazione preliminare e, successivamente, una valutazione (piena) di merito rispetto ai fatti e alle circostanze rappresentati dal segnalante;
- d) ai fini della valutazione di merito di cui al precedente punto c), qualora lo ritenga opportuno, coinvolge - garantendo in ogni caso la riservatezza dell'identità del segnalante – gli altri organi / funzioni / strutture aziendali qui indicati, per quanto di

- rispettiva competenza (in relazione all'ambito normativo a cui la segnalazione si riferisce), da cui riceve documenti / informazioni necessari a comprendere la natura della violazione accertata e le modalità di intervento ritenute più idonee (misure correttive, riparatorie, ecc.) per la rimozione delle criticità riscontrate, ove possibile;
- e) qualora lo ritenga opportuno e necessario, può avvalersi del supporto di un professionista esterno, nei limiti del *budget* assegnato;
  - f) chiude il processo di gestione della segnalazione, disponendo, a seconda delle diverse fasi, l'archiviazione immediata, oppure l'accoglimento (in caso di fondatezza) o il rigetto (in caso di infondatezza) della segnalazione;
  - g) qualora accerti la fondatezza della segnalazione, predispone e trasmette all'Amministratore Delegato un rapporto contenente indicazioni sulla natura della violazione accertata. Nel caso in cui la violazione sia riferibile ad un componente del Consiglio di Amministrazione il rapporto viene trasmesso al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio dei Sindaci e, in caso di illeciti di natura contabile, anche al Magistrato Delegato della Corte dei conti;
  - h) cura la corretta conservazione e archiviazione delle segnalazioni, dei dati e delle informazioni in esse contenuti o ad esse associati e di tutti i documenti rilevanti ai fini della tracciabilità del processo di gestione della segnalazione;
  - i) riferisce annualmente al Consiglio di Amministrazione in merito alle segnalazioni ricevute e allo stato di avanzamento delle eventuali attività di verifica in corso, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui al successivo paragrafo 5.1.

• **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza:**

- a) esamina e valuta, in qualità di RPCT, le segnalazioni rilevanti ai fini della Legge n. 190/2012, dovendosi intendere per tali quelle aventi ad oggetto illeciti amministrativi, contabili, civili o penali come previsto dal Decreto: gli esiti della valutazione compiuta confluiscono nei documenti che formalizzano l'attività istruttoria compiuta dal Responsabile della segnalazione;
- b) trasmette, ricorrendo i presupposti, la segnalazione all'Autorità Giudiziaria, oppure alla Corte dei conti, oppure all'ANAC, per i profili di rispettiva competenza, avendo cura di evidenziare che si tratta di una Segnalazione pervenuta da un soggetto a cui

 <b>CONSAP</b> CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.	<b>MANUALE OPERATIVO</b>	MO-SEGNALAZIONIWB_31.10.2023_ vers.1.0.docx
	<b>Effettuazione, gestione e conservazione delle segnalazioni "whistleblowing"</b>	VERSIONE: 1.0

l'ordinamento riconosce le misure di protezione previste dal Capo III (dall'art. 16 all'art. 22) del D. Lgs. 24/2023;

- **Struttura di Supporto:**

a) è individuata nella *Direzione Audit e Sistemi di Compliance*.

Detta struttura supporta, laddove coinvolta, il Responsabile della segnalazione nell'attività di esame e valutazione della segnalazione, in ogni caso senza conoscere l'identità del segnalante e, a meno che non sia indispensabile, della persona coinvolta dalla segnalazione (vale a dire il segnalato);

- **Organismo di Vigilanza:**

a) su richiesta del Responsabile della segnalazione, esamina e valuta le segnalazioni aventi ad oggetto la commissione di reati rilevanti ex D.lgs.n. 231/2001 e/o violazioni del MOGC e del Codice Etico, per tali dovendosi intendere anche le violazioni indirette (quindi le violazioni delle procedure aziendali);

b) parimenti per gli aspetti concernenti il D.lgs.n. 231/2001, il MOGC e/o il Codice Etico adottati da Consap procede ad un esame congiunto con il RPCT della segnalazione, ove di comune interesse oppure nel caso in cui non risulti possibile determinare inizialmente in modo esatto l'ambito di rilevanza della stessa;

c) riporta, entro 30 giorni, al Responsabile della segnalazione gli esiti della valutazione compiuta;

d) qualora accerti la fondatezza della segnalazione, predispone e invia al Responsabile della segnalazione un rapporto contenente indicazioni sulla natura della violazione accertata e sulle modalità di intervento ritenute più idonee (misure correttive, riparatorie, ecc.) per la rimozione delle criticità riscontrate, ove possibile;

- **Responsabile della protezione dei dati personali:**

a) su richiesta del Responsabile della segnalazione, esamina e valuta le segnalazioni aventi ad oggetto violazioni in materia di protezione dei dati personali;

PAG. 8 DI 25	RACCOLTA OPERATIVO CONSAP SPA	Cod. Interno: MO-01
--------------	-------------------------------	---------------------



- b) riporta, entro 30 giorni, al Responsabile della segnalazione gli esiti della valutazione compiuta;
  - c) qualora accerti la fondatezza della segnalazione, predispone e invia al Responsabile della segnalazione un rapporto contenente indicazioni sulla natura della violazione accertata e sulle modalità di intervento ritenute più idonee (misure correttive, riparatorie, ecc.) per la rimozione delle criticità riscontrate, ove possibile;
- **Gestore della Segnalazione di Operazioni Sospette:**
    - a) su richiesta del Responsabile della segnalazione, esamina e valuta le segnalazioni aventi ad oggetto violazioni della normativa vigente in materia di prevenzione del riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo;
    - b) riporta, entro 30 giorni, al Responsabile della segnalazione gli esiti della valutazione compiuta;
    - c) qualora accerti la fondatezza della segnalazione predispone e invia al Responsabile della segnalazione un rapporto contenente indicazioni sulla natura della violazione accertata e sulle modalità di intervento ritenute più idonee (misure correttive, riparatorie, ecc.) per la rimozione delle criticità riscontrate, ove possibile;
- **Servizio Legale:**
    - a) su richiesta del Responsabile della segnalazione fornisce, entro 30 giorni, un parere sulla segnalazione avente ad oggetto una violazione della normativa in materia di appalti pubblici, di salute pubblica (intesa anche quale sicurezza sul lavoro), di tutela dell'ambiente e su ogni eventuale altra questione rispetto alla quale il suddetto Responsabile ritenga opportuno e necessario acquisire un parere legale;
- **Direzione ICT:**
    - a) su richiesta del Responsabile della Segnalazione fornisce, entro 30 giorni, un parere sulla segnalazione avente ad oggetto una violazione della normativa in materia di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;



- **Direzione Risorse Umane:**

- a) su richiesta del Responsabile della segnalazione fornisce, entro 30 giorni, un parere sulla segnalazione avente ad oggetto una violazione della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro e su ogni eventuale altra questione rispetto alla quale il suddetto Responsabile ritenga opportuno e necessario acquisire un parere;
- b) nel caso in cui la segnalazione risulti fondata, su *input* dell'Amministratore Delegato o del Consiglio di Amministrazione, avvia il procedimento disciplinare nei confronti della persona ritenuta responsabile della condotta illecita / violazione accertata sulla base della segnalazione;

- **Amministratore Delegato:**

- a) a fronte dell'informativa ricevuta dal Responsabile della segnalazione, tenuto conto della natura della violazione normativa accertata, valuta le opportune iniziative da assumere: (i) sul piano interno, per la rimozione delle criticità riscontrate o, (ii) sul piano esterno, ricorrendone i presupposti, per l'interessamento delle competenti Autorità di polizia o giudiziaria;
- b) assume gli opportuni provvedimenti disciplinari nei confronti della persona ritenuta responsabile della condotta illecita / violazione accertata sulla base della segnalazione, ad esclusione dei dipendenti con qualifica dirigenziale, tenendo conto della proposta formulata dalla Direzione Risorse Umane a chiusura del procedimento disciplinare;
- c) propone al Consiglio di Amministrazione gli opportuni provvedimenti disciplinari da adottare nei confronti dei dipendenti della Società con qualifica dirigenziale ritenuti responsabili della condotta illecita / violazione accertata sulla base della segnalazione;

- **Consiglio di Amministrazione:**

- a) a fronte dell'informativa ricevuta dal Responsabile della segnalazione, tenuto conto della natura della violazione normativa accertata, valuta le opportune iniziative da assumere: (i) sul piano interno, per la rimozione delle criticità riscontrate o, (ii) sul

piano esterno, ricorrendone i presupposti, per l'interessamento delle competenti Autorità di polizia o giudiziarie;

- b) su proposta dell'Amministratore Delegato, assume gli opportuni provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti della Società con qualifica dirigenziale ritenuti responsabili della condotta illecita / violazione accertata sulla base della segnalazione;

- **Collegio Sindacale:**

- a) assume le opportune iniziative nei confronti dei componenti del Consiglio di Amministrazione ritenuti responsabili della condotta illecita / violazione accertata sulla base della segnalazione.

### 3. EFFETTUAZIONE E MONITORAGGIO DELLA SEGNALAZIONE DA PARTE DEL SEGNALANTE

Pur essendo rimessa al segnalante la scelta del canale attraverso il quale effettuare la segnalazione, è da ritenersi preferibile – a maggior tutela del segnalante stesso – la trasmissione di segnalazioni in forma scritta, utilizzando l'apposita Piattaforma informatica di cui la Società si è dotata (la "Piattaforma WB" di cui al paragrafo 6.2 della Policy WB).

Pertanto, verranno descritte di seguito le attività funzionali alla predisposizione e alla successiva trasmissione della segnalazione attraverso la Piattaforma WB; per l'effettuazione di segnalazioni in forma orale, si rimanda al paragrafo 6.3 della Policy WB, nel quale sono descritte le relative modalità di segnalazione.

Il soggetto segnalante (c.d. "whistleblower") accede alla Piattaforma WB attraverso apposita procedura di autenticazione mediante OTP, ai fini della quale fornisce il proprio indirizzo e-mail (tale dato non verrà mai visualizzato dal Responsabile della segnalazione).

Una volta effettuato l'accesso, il segnalante seleziona la "scelta 1" e, attraverso la procedura guidata, predispone la segnalazione, compilando gli appositi campi previsti dal sistema informatico e allegando eventuali documenti utili;. Per lo svolgimento delle suddette attività il segnalante può farsi assistere da un soggetto c.d. "facilitatore", di cui il segnalante stesso

rende palese l'esistenza indicandone nome e cognome negli appositi campi previsti dalla Piattaforma WB (non visualizzabile dal responsabile della segnalazione).

In merito al contenuto della segnalazione, il segnalante assume la piena responsabilità civile e penale, ai sensi del D.P.R.n. 445/2000, della veridicità dei dati inseriti nei campi “nome”, “cognome”, “e-mail” e “ruolo”. Non è ammesso inserire in detti campi nominativi, pseudonimi o acronimi non corrispondenti ai dati anagrafici del segnalante. Il sistema informativo e la procedura di gestione della segnalazione sono strutturati in modo da garantire la riservatezza dell'identità del segnalante.

Terminato l'*iter* di predisposizione della segnalazione, il segnalante procede all'invio della stessa, ricevendo immediatamente dopo al proprio indirizzo e-mail un messaggio automatico di conferma dell'avvenuta presentazione della segnalazione, con contestuale assegnazione di un codice identificativo (“key code”), funzionale alle successive interazioni con la Piattaforma WB rispetto alla segnalazione presentata.

Sempre attraverso la ricezione di comunicazioni automatiche via e-mail, il segnalante viene avvisato dei successivi passaggi di stato che la segnalazione subisce durante l'intero *iter* di valutazione.

Utilizzando le apposite funzionalità presenti nella *homepage* della Piattaforma WB, il segnalante può:

- conoscere lo stato di avanzamento del processo di gestione della segnalazione effettuata, oppure ritirare / revocare la segnalazione stessa (selezionando la “scelta 2”);
- dialogare in maniera “anonima” con il Responsabile della segnalazione, per fornire informazioni e/o documenti aggiuntivi richiesti rispetto alla segnalazione effettuata (selezionando la “scelta 3”);
- acconsentire, oppure negare il consenso, alla rivelazione della propria identità rispetto alla segnalazione effettuata.

Infine, attraverso la Piattaforma WB il segnalante può conoscere le motivazioni sottese all'adozione, da parte del Responsabile della segnalazione, delle decisioni di archiviazione, accoglimento o rigetto della segnalazione (comunicategli contestualmente alla ricezione del messaggio di posta elettronica che dà evidenza del passaggio della segnalazione nei

 <b>CONSAP</b> <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small>	<b>MANUALE OPERATIVO</b>	MO-SEGNALAZIONIWB_31.10.2023_ vers.1.0.docx
	<b>Effettuazione, gestione e conservazione delle segnalazioni "whistleblowing"</b>	VERSIONE: 1.0

corrispondenti stati "chiusa-archiviata 1", "chiusa-archiviata 2", "definita-accoglimento", "definita-rigetto").

## 4. RICEZIONE E GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE DA PARTE DEL RESPONSABILE DELLA SEGNALAZIONE

### 4.1 Gestione della segnalazione

Il processo di gestione della segnalazione - la cui durata complessiva non può eccedere i 3 mesi decorrenti dalla data di invio al segnalante dell'avviso di ricevimento della segnalazione o, in mancanza di tale avviso, dalla data di scadenza del termine di 7 giorni dalla presentazione della segnalazione - si snoda attraverso le seguenti fasi e vede il coinvolgimento dei seguenti Organi / funzioni / strutture:

- 1) il Responsabile della segnalazione riceve la segnalazione (in forma scritta o in forma orale) e avvia l'*iter* di valutazione, decidendo se (e in che modo) avvalersi o meno della Struttura di supporto; tale fase culmina (per quel che riguarda le segnalazioni pervenute attraverso la piattaforma informatica) con la presa in carico della segnalazione (entro il termine di 7 sette giorni);
- 2) il Responsabile della segnalazione effettua una valutazione preliminare di ammissibilità, verificando:
  - a) che il segnalante rientri tra i soggetti che possono effettuare una segnalazione ai sensi del Decreto (c.d. "requisito soggettivo");
  - b) che l'oggetto della segnalazione rientri negli ambiti normativi (rilevanti per Consap) rispetto ai quali può essere effettuata una segnalazione ai sensi del Decreto (c.d. "requisito oggettivo").

**Se, all'esito della verifica, almeno uno dei requisiti di cui sopra non risulta soddisfatto, il Responsabile della segnalazione può disporre immediatamente l'archiviazione motivata della segnalazione, dandone notizia al segnalante attraverso la Piattaforma WB. Per il caso in cui la segnalazione sia effettuata in forma orale, l'avvenuta archiviazione verrà resa nota e certificata mediante consegna diretta di un documento, datato e firmato da entrambe le parti.**

Tuttavia, se le violazioni normative / gli illeciti segnalati sono gravi e circostanziati, anche se non rientranti nel campo di applicazione del Decreto (per difetto vuoi del requisito soggettivo, vuoi del requisito oggettivo), il Responsabile della segnalazione può interessare gli organi / funzioni / strutture aziendali competenti, là dove lo ritenga opportuno: in tal caso, la segnalazione verrà trattata al di fuori del Sistema WB di Consap S.p.A., ferme le garanzie di riservatezza dell'identità dei soggetti menzionati nella segnalazione e del contenuto della segnalazione stessa;

3) qualora non vi siano i presupposti per l'archiviazione immediata, il Responsabile della segnalazione procede nella valutazione, aprendo la fase "istruttoria preliminare", nel corso della quale verifica:

- a) che nella segnalazione non vi sia manifesta mancanza di interesse all'integrità della Società (ad esempio, perché il segnalante ha effettuato la segnalazione per motivi esclusivamente o prevalentemente di carattere personale) e che, pur in presenza di un eventuale interesse "privato" del segnalante - che lo stesso è tenuto a rendere palese - la segnalazione risulti chiaramente finalizzata a tutelare tale interesse;
- b) che la segnalazione non sia manifestamente infondata per l'assenza di elementi di fatto riconducibili alle violazioni tipizzate nell'art. 2, co. 1, lett. a), del D. lgs. n. 24/2023 idonei a giustificare accertamenti;
- c) che la segnalazione di illecito non abbia un contenuto generico tale da non consentire la comprensione dei fatti, ovvero si tratti di segnalazione di illeciti corredata da documentazione non appropriata, o inconferente o comunque tale da rendere incomprensibile il contenuto della stessa ovvero che la segnalazione si fondi unicamente su una ricostruzione dei fatti effettuata dal segnalante non supportata da elementi oggettivamente accertabili o documenti;
- d) che vi sia produzione di sola documentazione in assenza della segnalazione di condotte illecite o irregolarità;
- e) che non vi sia mancanza dei dati che costituiscono elementi essenziali della segnalazione di illeciti;

- f) che non si tratti di segnalazioni reiterate da parte dello stesso soggetto su fatti già segnalati.

Durante questa fase, in presenza di una segnalazione che soddisfi i requisiti sopra indicati ma che non appaia del tutto chiara e/o completa, il Responsabile della segnalazione può richiedere al segnalante di fornire informazioni aggiuntive o di produrre documenti.

**Se, all'esito della verifica, uno o più dei requisiti sopra indicati non risulta soddisfatto, il Responsabile della segnalazione può disporre immediatamente l'archiviazione motivata della segnalazione, dandone notizia al segnalante attraverso la Piattaforma WB. Per il caso in cui la segnalazione sia effettuata in forma orale, l'archiviazione verrà resa nota e certificata mediante consegna diretta di un documento datato e firmato da entrambe le parti;**

- 4) qualora non vi siano i presupposti per l'archiviazione all'esito dell'istruttoria preliminare, il Responsabile della segnalazione procede alla valutazione di merito della segnalazione esaminando i fatti esposti dal segnalante e gli eventuali documenti prodotti a supporto delle affermazioni contenute nella segnalazione. A tal fine, il Responsabile della segnalazione coinvolge l'organo / funzione / struttura competente per materia. In particolare:
- a. il RPCT, per le questioni rilevanti nell'ambito della normativa anticorruzione di cui alla Legge n. 190/2012, dovendosi intendere per tali quelle aventi ad oggetto illeciti amministrativi, contabili, civili o penali come previsto dal Decreto;
  - b. l'OdV, per gli aspetti concernenti il D.lgs. n. 231/2001, il MOGC e/o il Codice Etico adottati da Consap S.p.A., salva la possibilità, da parte del RPCT e dell'OdV, di procedere ad un esame congiunto della segnalazione, ove di comune interesse oppure nel caso in cui non risulti possibile determinare inizialmente in modo esatto l'ambito di rilevanza della stessa;
  - c. il RPD e il GSOS per gli aspetti concernenti la normativa vigente, rispettivamente, in materia di protezione dei dati personali e in materia di prevenzione del riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo;
  - d. il Servizio Legale, per le questioni attinenti alla materia degli appalti pubblici, della salute pubblica (intesa anche quale sicurezza sul lavoro), della tutela

- dell'ambiente e per ogni eventuale altra questione rispetto alla quale il suddetto Responsabile ritenga opportuno e necessario acquisire un parere legale;
- e. la Direzione Risorse Umane, per le questioni concernenti la normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
  - f. la Direzione ICT per i profili di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.

Il Responsabile della segnalazione può, in tale fase, nel rispetto e con i limiti previsti dalla normativa giuslavoristica:

- acquisire documenti o informazioni dalle strutture della Società menzionate nella o comunque coinvolte dalla segnalazione, eventualmente anche ascoltando il personale che vi lavora;
  - richiedere al segnalante di fornire ulteriori informazioni o di produrre documenti (ove in possesso del segnalante);
  - acquisire informazioni dalle persone indicate dal segnalante come "a conoscenza / informate dei fatti" riportati nella segnalazione;
  - acquisire informazioni dalla persona coinvolta nella segnalazione (c.d. "segnalato").
- 5) i soggetti di cui al punto precedente riportano al Responsabile della segnalazione, entro 30 giorni dalla richiesta, gli esiti delle valutazioni compiute, tali da consentire al Responsabile della segnalazione di poter concludere circa la fondatezza, oppure no, della segnalazione. Terminato il processo, tutta la documentazione in loro possesso riguardante la segnalazione viene consegnata al Responsabile della segnalazione;
- 6) a conclusione dell'*iter* di valutazione, il Responsabile della segnalazione carica sulla Piattaforma WB (distruggendo tutti i documenti cartacei/digitali utilizzati e/o salvati al di fuori della Piattaforma WB), oppure inserisce e archivia all'interno di apposito fascicolo cartaceo (per le segnalazioni effettuate in forma orale) il *report* e tutta la documentazione riguardante la gestione della segnalazione. Il Responsabile provvede altresì a comunicare al segnalante (attraverso la Piattaforma WB, oppure mediante consegna diretta di un documento datato e firmato da entrambe le parti, per le segnalazioni effettuate in forma orale) l'esito della valutazione compiuta,

fornendo contestualmente la motivazione dell'accoglimento o del rigetto della segnalazione.

## 4.2 Il funzionamento della Piattaforma WB

Per la gestione delle segnalazioni da parte del Responsabile della Segnalazione, Consap S.p.A. mette a disposizione un'interfaccia operativa informatica (sotto forma di "console" virtuale) – configurata direttamente ed esclusivamente sul computer utilizzato dal Responsabile della segnalazione nella propria postazione di lavoro e dotata di accesso profilato – che consente di interagire, lato operatore, con la Piattaforma software *on-line* dedicata, utilizzata dagli utenti per l'invio delle segnalazioni (la "Piattaforma WB"). In questo modo, sia il canale informatico per l'effettuazione delle segnalazioni sia l'ambiente di lavoro per la gestione delle stesse da parte del Responsabile risultano predefiniti, perimetrati rispetto agli altri ambienti di lavoro utilizzati dalla Società nell'ordinaria operatività e sicuri (quanto alla riservatezza, integrità e inaccessibilità dall'esterno dei dati personali e delle informazioni trattate).

Ai fini della gestione della segnalazione si evidenziano di seguito, in dettaglio, tutti i livelli e i passaggi di stato previsti dalla Piattaforma WB:

### LIVELLO I – avvio del processo di gestione:

- stato "**RICEZIONE - PRESA IN CARICO**": il Responsabile della Segnalazione accede per la prima volta alla segnalazione, confermando l'avvenuta ricezione (attraverso un messaggio inviato automaticamente dalla Piattaforma WB al segnalante) e aprendo il processo di valutazione. Da tale momento decorre il termine di tempo di tre (3) mesi per la chiusura della segnalazione.

### LIVELLO II – valutazione di ammissibilità:

- stato "**CHIUSA – ARCHIVIATA 1**": il Responsabile della segnalazione provvede ad archiviare la segnalazione in fase preliminare, qualora la stessa difetti dei requisiti minimi (soggettivi e oggettivi) normativamente previsti;

 <b>CONSAP</b> <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small>	<b>MANUALE OPERATIVO</b>	MO-SEGNALAZIONIWB_31.10.2023_ vers.1.0.docx
	<b>Effettuazione, gestione e conservazione delle segnalazioni "whistleblowing"</b>	VERSIONE: 1.0

- stato "**APERTA – ISTRUTTORIA PRELIMINARE**": il Responsabile della segnalazione, ritenuta la segnalazione meritevole di ulteriori approfondimenti istruttori, procede nella valutazione aprendo la fase istruttoria preliminare;

#### **LIVELLO III – valutazione istruttoria preliminare:**

- stato "**CHIUSA – ARCHIVIATA 2**": il Responsabile della segnalazione provvede ad archiviare la segnalazione laddove, terminata l'istruttoria preliminare, la stessa risulti – eventualmente, anche in seguito alla richiesta di informazioni aggiuntive / integrazioni documentali al segnalante – manifestamente infondata oppure non sufficientemente circostanziata o non pertinente ovvero non contenga elementi sufficienti per la prosecuzione dell'attività di valutazione, alla luce dei requisiti indicati al precedente paragrafo 4.1.;
- stato "**APERTA – IN VALUTAZIONE**": il Responsabile della segnalazione, qualora ravvisi un *fumus* di fondatezza, prosegue nella valutazione istruttoria, effettuando i necessari approfondimenti, anche mediante l'acquisizione di documenti presso le altre strutture aziendali o con il coinvolgendo di altre funzioni / strutture aziendali (OdV, RPCT, RPD, GSOS, Servizio Legale, Direzione ICT), per quanto di rispettiva competenza in relazione all'oggetto della segnalazione. Anche in questa fase il Responsabile della segnalazione può richiedere al segnalante informazioni aggiuntive / integrazioni documentali;

#### **LIVELLO IV – valutazione di merito e definizione del procedimento:**

- stato "**CHIUSA DEFINITA – RIGETTATA**": al termine dell'attività valutativa, laddove non siano emersi elementi tali da condurre a ritenere che la segnalazione sia fondata – in quanto è ragionevole concludere, sulla base degli elementi verificati, che non vi sia stata (o che non avrebbe potuto esserci) una violazione normativa / condotta illecita; oppure in quanto non è possibile verificare i fatti segnalati, in quanto non sono supportati da sufficienti evidenze - il Responsabile della segnalazione chiude la gestione della segnalazione con un provvedimento motivato di "rigetto", debitamente

comunicato al segnalante (attraverso la Piattaforma WB, all’indirizzo e-mail del segnalante stesso);

- stato “**CHIUSA DEFINITA – ACCOLTA**”: al termine dell’attività valutativa, laddove siano emersi elementi tali da ritenere che la segnalazione sia fondata – in quanto è ragionevole concludere, sulla base degli elementi verificati, che vi sia stata (o che avrebbe potuto esserci) una violazione normativa / condotta illecita, il Responsabile della segnalazione chiude la gestione della segnalazione con un provvedimento motivato di “accoglimento”, debitamente comunicato al segnalante (attraverso la Piattaforma WB, all’indirizzo e-mail del segnalante stesso).

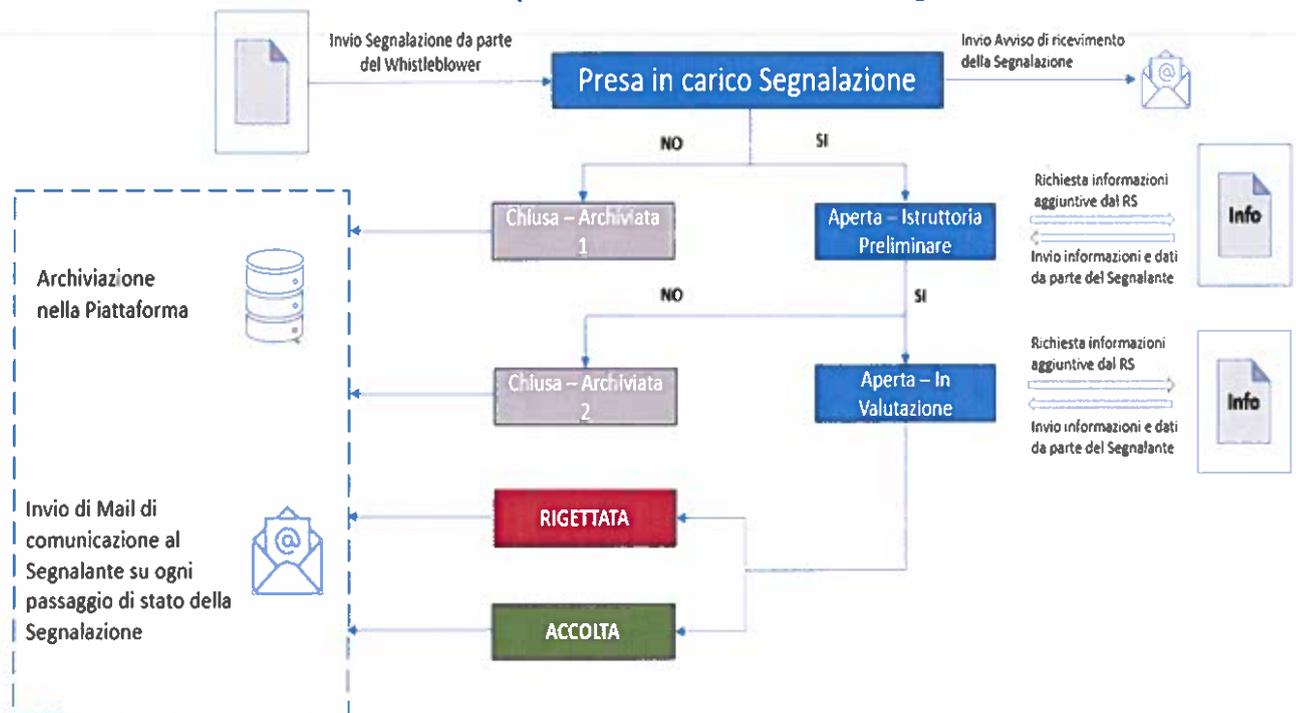
Il sistema è strutturato in modo tale da consentire soltanto un avanzamento progressivo tra i vari livelli, a cui corrispondono i diversi stati sopra descritti (al termine dello svolgimento delle attività previste per ciascun livello): unica eccezione è costituita dalla possibilità di richiedere informazioni aggiuntive o documenti al segnalante in qualsiasi fase del processo di gestione della segnalazione antecedente alla “definizione” (selezionando sul sistema informatico la corrispondente funzionalità “richiesta di informazioni aggiuntive”, a cui corrisponde un apposito “stato intermedio”).

Il Responsabile della segnalazione, contestualmente alla definizione del procedimento, inserisce una breve motivazione a supporto del “rigetto” o dell’“accoglimento” della segnalazione, che rimane tracciata nello storico del sistema informatico.

La Piattaforma WB avvisa quindi il Segnalante, tramite invio automatico di e-mail, dei passaggi di stato della pratica, i quali sono registrati nella Piattaforma WB e possono essere visualizzati in qualsiasi momento dal segnalante accedendo alla stessa e selezionando la scelta n. 2.

La Piattaforma WB, inoltre, registra e traccia nella schermata riepilogativa della segnalazione tutte le attività compiute dal Responsabile della segnalazione attraverso la *console* a sua disposizione, a cui corrispondono (anche lato *front-end*, nel pannello di controllo utilizzato dal segnalante) i vari passaggi di stato sopra descritti.

### Flusso Operativo – Gestione della Segnalazione



#### 4.3 La segnalazione ritenuta "fondata"

Se, all'esito del processo di valutazione, il Responsabile della segnalazione considera la segnalazione "fondata" (essendo a tal fine sufficiente anche la presenza di un semplice "fumus" di fondatezza, cioè la verosimile o probabile esistenza della violazione normativa rappresentata nella segnalazione), egli inoltra apposita informativa ai competenti organi interni amministrativi e/o di controllo (cfr. precedente par. 2.1.), i quali valuteranno eventuali responsabilità individuali delle persone coinvolte nella segnalazione (c.d. "segnalati") e, se del caso, interesseranno le competenti Autorità di polizia o giudiziarie.

**Non spetta al Responsabile della segnalazione accertare le eventuali responsabilità individuali delle persone coinvolte nella segnalazione, né svolgere controlli di legittimità o di merito su atti e provvedimenti adottati dalla Società sulla base del rapporto predisposto e trasmesso dal suddetto Responsabile ai competenti organi interni. Con la trasmissione del rapporto in questione (successiva alla comunicazione al**

segnalante dell'esito della valutazione compiuta, con annessa motivazione), cessano i compiti del Responsabile della segnalazione.

## 5. DOVERI E RESPONSABILITA'

### 5.1 Tutela della riservatezza dell'identità del soggetto segnalante e dei soggetti coinvolti dalla Segnalazione e della confidenzialità delle informazioni in essa contenute

Tutto il processo di gestione della Segnalazione è improntato alla tutela della massima riservatezza dei dati personali dei soggetti coinvolti e alla confidenzialità delle informazioni oggetto di segnalazione; per tale ragione:

- i. gli Organi / funzioni / strutture che possono essere coinvolti nel processo di gestione, ciascuno per quanto di propria competenza, sono soltanto quelli individuati dal presente Manuale Operativo al precedente par. 2.1;
- ii. durante l'intero processo, il contenuto della Segnalazione viene mantenuto riservato, pertanto, i fatti riportati dal segnalante vengono estrapolati dalla Segnalazione in modo tale da eliminare qualunque riferimento a circostanze che possano consentire, in qualche modo, l'identificazione del segnalante, oppure a persone diverse da quelle appositamente indicate come a conoscenza dei fatti;
- iii. è tutelata – nelle forme e con le limitazioni specificate nella Policy WB – la riservatezza dell'identità del segnalante; a tal fine:
  - a) la riservatezza dell'identità del segnalante è garantita durante tutto l'iter di valutazione della Segnalazione e successivamente alla sua conclusione, con modalità che impediscono l'accessibilità a tali dati da parte di soggetti terzi e allo stesso Responsabile della segnalazione (salvo quanto di seguito precisato);
  - b) l'identità del segnalante resta sconosciuta (e non conoscibile) al Responsabile della Segnalazione, salvo che non vi sia una esplicita azione di richiesta da parte del Responsabile stesso che, assumendo la relativa responsabilità, dichiara di avere l'esigenza di conoscere i dati identificativi del segnalante, in conformità alle previsioni di legge, alla Policy e alle

- previsioni del presente Manuale operativo: in tal caso, la rivelazione dell'identità al Responsabile della segnalazione viene debitamente comunicata al segnalante (che riceve un messaggio tramite e-mail) (si rinvia al riguardo a quanto rappresentato al Par. 7 della Policy WB);
- c) la Piattaforma WB prevede un'apposita funzionalità che consente di gestire la richiesta al segnalante, da parte del Responsabile della segnalazione, di prestare o negare il consenso alla conoscenza e alla rivelazione della sua identità, nei casi tassativamente previsti dalla normativa e richiamati dalla Policy;
- iv. sono altresì protette – nelle forme e con le limitazioni specificate nella Policy WB – l'identità della persona coinvolta dalla segnalazione (cioè, il segnalato), dei soggetti eventualmente intervistati (in quanto a conoscenza dei fatti e/o in grado di fornire informazioni utili) e del soggetto facilitatore; a tal fine:
- b) l'indicazione del nome, del cognome e del ruolo aziendale della persona coinvolta dalla segnalazione è facoltativa, non essendo preclusa al segnalante l'effettuazione di una Segnalazione che non prevede l'espressa menzione di una persona coinvolta, purché la rappresentazione dei fatti sia completa, puntuale e circostanziata, vale a dire idonea a consentire l'accertamento di una violazione normativa già avvenuta o che potrebbe verificarsi;
- c) soltanto il Responsabile della segnalazione può accedere alla Piattaforma WB e, là dove siano presenti nella Segnalazione i dati identificativi della persona coinvolta o di eventuali ulteriori soggetti (oltre al segnalante) in grado di riferire sui fatti segnalati, il Responsabile della segnalazione ha l'obbligo di non rivelare a nessuno tali dati (neppure agli altri organi / funzioni / strutture della Società eventualmente coinvolti nell'iter di valutazione in conformità alle previsioni del presente documento);
- d) l'identità del “facilitatore” è sconosciuta al Responsabile della Segnalazione; tuttavia, qualora il “facilitatore” ritenga necessario avvalersi delle tutele previste dal D.lgs.n. 24/2023 contro eventuali atti ritorsivi posti in essere nei suoi confronti, sarà egli stesso a dover disvelare al

Responsabile della segnalazione la propria identità, indicando i riferimenti della segnalazione rispetto alla quale ha prestato assistenza al segnalante. In tal caso, il Responsabile della segnalazione formulerà una richiesta motivata di conoscenza dell'identità del "facilitatore", attivando attraverso la Piattaforma WB una apposita procedura informatica finalizzata alla rivelazione della suddetta identità all'esito della quale sarà possibile accertare se ad una determinata segnalazione registrata a sistema risultino associati il nome e il cognome di colui/colei che dichiara di aver assolto al ruolo di "facilitatore";

- v. qualsiasi documento che sia elaborato e/o stampato ai fini e/o nel corso delle indagini, o all'esito delle stesse (ivi inclusi i *report* informativi da trasmettere alle funzioni competenti per l'irrogazione di eventuali sanzioni), deve essere predisposto in modo da garantire il rispetto dei principi di riservatezza e confidenzialità sopra indicati.

## 5.2 Conservazione della Segnalazione e dei relativi documenti

Una volta portato a termine il processo di gestione della Segnalazione, tutti i documenti visionati e/o elaborati ai fini della valutazione vengono salvati sulla Piattaforma WB nella *directory* corrispondente alla Segnalazione a cura del Responsabile della Segnalazione.

A tal fine, viene acquisita (mediante scansione) una copia informatica degli eventuali originali cartacei, che sono successivamente distrutti con modalità tali da non consentire ulteriormente l'intelligibilità del contenuto dei documenti.

La Segnalazione (comprensiva di tutte le informazioni, dati personali dei soggetti a vario titolo interessati o coinvolti e documenti associati) viene conservata mediante archiviazione con modalità esclusivamente informatiche (e con applicazione di pseudonimizzazione, rispetto alle identità del segnalante e dell'eventuale "facilitatore", e di crittografia per quanto concerne i dati della persona coinvolta dalla segnalazione, delle eventuali persone in essa menzionate in quanto a conoscenza dei fatti, del contenuto testuale della segnalazione e degli eventuali documenti ad essa allegati) attraverso la Piattaforma WB per il periodo di 5 anni dalla chiusura del procedimento di gestione; a meno che non vi siano esigenze tali da rendere necessaria la conservazione per un periodo di tempo maggiore (ad es. in presenza

 <b>CONSAP</b> <small>CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI S.P.A.</small>	<b>MANUALE OPERATIVO</b>	MO-SEGNALAZIONIWB_31.10.2023_ vers.1.0.docx
	<b>Effettuazione, gestione e conservazione delle segnalazioni "whistleblowing"</b>	VERSIONE: 1.0

di un ordine delle Autorità di polizia e/o giudiziaria, oppure nel caso in cui debba essere tutelato / azionato in giudizio un diritto della Società).

In caso di segnalazioni effettuate in forma orale, il verbale, gli eventuali documenti prodotti dal segnalante e i documenti istruttori acquisiti o elaborati dal Responsabile della segnalazione durante gli accertamenti volti a valutare la fondatezza della segnalazione, nonché il Registro cartaceo delle segnalazioni, sono conservati in apposito faldone (che non reca all'esterno nessuna etichetta o dicitura da cui possa desumersi che riguardi le c.d. "segnalazioni *whistleblowing*") collocato in un armadio dotato di serratura con chiave all'interno della stanza n. 301 per il periodo di 5 anni dalla chiusura della gestione, decorso il quale i supporti documentali sono materialmente distrutti a cura del Responsabile della segnalazione.

### 5.3 Revoca della segnalazione

Il segnalante può in qualunque momento procedere alla revoca / ritiro della segnalazione inizialmente presentata utilizzando la Piattaforma WB (con le modalità descritte al par. 2.1 – soggetto segnalante). I dati personali associati alla segnalazione revocata e il contenuto della stessa verranno cancellati dopo sei (6) mesi dalla data di revoca.

I metadati relativi alle segnalazioni gestite attraverso la Piattaforma informativa vengono conservati per 5 anni dalla chiusura del procedimento.

## 6. SANZIONI

Il mancato rispetto degli obblighi previsti dal presente Manuale operativo e/o la violazione dei principi fissati nella Policy WB, con particolare riferimento alla tutela della riservatezza dell'identità del segnalante e del contenuto della segnalazione (che comprende l'identità della persona coinvolta nella segnalazione, degli eventuali ulteriori soggetti in grado di riferire sui fatti segnalati e del c.d. "facilitatore") sono fonte di responsabilità disciplinare, con applicazione delle sanzioni previste dallo Statuto dei Lavoratori (Legge n. 300/1970) e dal sistema disciplinare aziendale.

Qualora all'esito dell'*iter* di valutazione la segnalazione si riveli fondata, la persona coinvolta dalla segnalazione / segnalato, anche in virtù di ulteriori accertamenti, sarà passibile di

sanzione nelle forme e nei modi previsti dal sistema disciplinare aziendale o dal sistema disciplinare di cui all'Allegato 2 del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Società ai sensi del D.lgs.n. 231/2001, sempre che ricorrano le condizioni previste dal D.lgs.n. 24/2023 per avviare il procedimento disciplinare nei suoi confronti e fatte salve ulteriori responsabilità previste dalla legge.

## 7. EMANAZIONE E DIVULGAZIONE

Il presente Manuale operativo, che costituisce parte integrante della Policy WB, è approvato (congiuntamente ad essa) dal Consiglio di Amministrazione di Consap S.p.A., previa consultazione del Responsabile della protezione dei dati personali e sentite le rappresentanze sindacali (OO.SS.) ed è emanato dall'Amministratore Delegato.

Il documento sarà sottoposto a revisione e aggiornamento al verificarsi di modifiche normative o di mutamenti organizzativi interni alla Società che incidano sull'effettività e/o sull'efficacia delle previsioni qui contenute.

Le modifiche di natura meramente formale o di carattere puramente organizzativo, tali in ogni caso da non comportare l'adozione di una nuova versione della Policy, saranno apportate direttamente dall'Amministratore Delegato, su impulso delle competenti strutture della Società

Dell'avvenuta emanazione del documento, così come di ogni successiva revisione o aggiornamento, è data notizia all'interno della Società mediante apposita Comunicazione di servizio.

Il Manuale operativo è pubblicato nella intranet aziendale e sul sito internet [www.consap.it](http://www.consap.it), nella sezione dedicata alle “segnalazioni *whistleblowing*”. Il testo del documento è, inoltre, consultabile attraverso apposito *link* presente sulla *homepage* della Piattaforma WB.

