

	Whistleblowing policy	
		Ed. 0 15/12/2023
		Pagina 1 di 10

COOPSERVICE INTERNATIONAL

Sede Legale in Via Rochdale n.5

Whistleblowing policy

	Whistleblowing policy	
		Ed. 0 15/12/2023
		Pagina 2 di 10

INDICE

1. Principi, scopo e campo di applicazione.....	3
1.1. Principi.....	3
1.2. Finalità del documento.....	3
1.3. Campo di applicazione.....	3
1.4. Definizioni.....	4
2. I canali di segnalazione e le modalità operative	5
2.1. Canali di segnalazione interni	5
2.2. Registrazione e gestione di una segnalazione interna	6
3. Le tutele previste	8
3.1. Tutela della riservatezza	8
3.2. Tutela da eventuali misure ritorsive.....	8
3.3. Limitazioni della responsabilità	9
3.4. Le misure di sostegno ai segnalanti	9
4. Sistema sanzionatorio.....	10
5. Conservazione dei documenti.....	10
6. Approvazione e revisione.....	10

	Whistleblowing policy	
		Ed. 0 15/12/2023
		Pagina 3 di 10

1. Principi, scopo e campo di applicazione

1.1. Principi

Al fine di promuovere la cultura della trasparenza e della correttezza nel contesto aziendale e nell'operatività quotidiana, Coopservice International incentiva alla conoscenza e alla conseguente osservanza dei Modelli di Gestione, dei regolamenti e delle procedure aziendali, richiedendone il rispetto e prevedendo, in caso di inosservanza, adeguate verifiche e, se del caso, sanzioni disciplinari.

Poiché la prevenzione ed il controllo sulle azioni compiute sono attività demandate a tutti i dipendenti e non solo alle funzioni ed organi a ciò deputati dalla legge o dall'organizzazione interna, Coopservice International incoraggia chiunque – ivi inclusi il proprio personale, i propri partner, i fornitori, i collaboratori, - si trovi a conoscenza di possibili infrazioni della Legge e/o dei regolamenti e/o delle procedure aziendali a segnalare tali violazioni alle funzioni a ciò preposte, assicurandone un'attenta ed efficace gestione.

1.2. Finalità del documento

Coopservice International, nel perseguimento dei propri obiettivi, è impegnata nel contrasto alle condotte illecite attraverso la diffusione e la promozione di valori e principi etici e la definizione ed effettiva attuazione di Modelli di Gestione, procedure e regolamenti interni in linea con i requisiti fissati dalle normative applicabili e con le migliori pratiche di riferimento.

Coopservice International ha altresì sviluppato protocolli aziendali e presidi di controllo con la finalità di minimizzare il rischio di commissione di illeciti nello svolgimento delle attività che risultano potenzialmente a rischio.

Volendo dare ulteriore attuazione ai propri documenti di riferimento, ai più elevati standard di riferimento ed in applicazione all'art.5 comma 1 lett. e) del D.Lgs. 24/2023, nonché in applicazione alla Direttiva UE 2019/1937, la presente policy definisce e descrive il processo di gestione delle segnalazioni, anche anonime, da parte di chiunque si trovi a conoscenza di atti e/o fatti, anche solo potenzialmente, contrari alla legge o alle normative interne aziendali.

1.3. Campo di applicazione

È possibile effettuare una segnalazione quando si ravvisi il rischio che, nell'ambito delle attività lavorative svolte per Coopservice International, si verifichi una circostanza tale da comportare la potenziale violazione del D.Lgs. 231/2001 e del Modello organizzativo 231.

Le segnalazioni prese in considerazione sono soltanto quelle che riguardano fatti riscontrati direttamente dal segnalante, non basate su voci correnti; inoltre, la segnalazione non deve riguardare lamentele di carattere personale (lo strumento, pertanto, non deve essere utilizzato per ragioni meramente personali che, eventualmente, afferiscono alla più generale disciplina del rapporto di lavoro/collaborazione od ai rapporti con il superiore gerarchico o con i colleghi) per le quali occorre riferirsi alle procedure di competenza delle strutture aziendali.

Il soggetto segnalante è tenuto a riportare in modo chiaro e completo tutti gli elementi utili per effettuare le verifiche e gli accertamenti necessari a valutarne la fondatezza e l'oggettività, indicando, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- riferimenti sullo svolgimento dei fatti (es. data, luogo) e ogni informazione e/o prova che possa fornire un valido riscontro circa la sussistenza di quanto segnalato;

	Whistleblowing policy	
		Ed. 0 15/12/2023
		Pagina 4 di 10

- generalità o altri elementi che consentano di identificare gli autori delle condotte oggetto di segnalazione;
- generalità di eventuali altri soggetti che possano riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- eventuali interessi privati collegati alla segnalazione.

Restano fermi, in ogni caso, i requisiti della buona fede e della veridicità dei fatti o delle situazioni segnalate, a tutela del segnalato.

Sono destinatari della presente policy:

- lavoratori dipendenti (qualunque tipologia contrattuale) che comunque operano sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale, anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato (inclusi i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, e i somministrati);
- soci;
- ex dipendenti;
- candidati ad un rapporto di lavoro;
- persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto;
- soggetti terzi aventi rapporti e relazioni d'affari con la società, in maniera stabile (ad es. collaboratori continuativi, fornitori, business partner).

Posti gli ambiti di applicazione descritti, la procedura si applica nei casi in cui il segnalante intenda avvalersi dell'istituto del whistleblowing per mantenere riservata la propria identità e beneficiare delle tutele previste dal D. Lgs. 24/2023.

1.4. Definizioni

«contesto lavorativo»: le attività lavorative o professionali, presenti o passate, svolte nell'ambito dei rapporti di lavoro (non solo un rapporto di lavoro “in senso stretto” ma considerando anche consulenti, collaboratori, volontari, tirocinanti, soci e persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza in Coopservice International), attraverso le quali, indipendentemente dalla natura di tali attività, una persona acquisisce informazioni sulle violazioni e nel cui ambito potrebbe rischiare di subire ritorsioni in caso di segnalazione o di divulgazione pubblica o di denuncia all'autorità giudiziaria o contabile.

«facilitatore»: una persona fisica che assiste una persona segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo, e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata e gode delle stesse tutele del segnalante.

«informazioni sulle violazioni»: informazioni, compresi i fondati sospetti, riguardanti violazioni commesse o che, sulla base di elementi concreti, potrebbero essere commesse in Coopservice International, nonché gli elementi riguardanti condotte volte ad occultare tali violazioni.

«persona coinvolta»: la persona fisica o giuridica menzionata nella segnalazione interna o esterna ovvero nella divulgazione pubblica come persona alla quale la violazione è attribuita o come persona comunque implicata nella violazione segnalata o divulgata pubblicamente.

«riscontro»: comunicazione al segnalante di informazioni relative al seguito che viene dato o che si intende dare alla segnalazione.

	Whistleblowing policy	
		Ed. 0 15/12/2023
		Pagina 5 di 10

«ritorsione»: qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o della divulgazione pubblica e che provoca o può provocare al segnalante o alla persona che ha sporto la denuncia, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

«segnalante»: la persona fisica che effettua la segnalazione o la divulgazione pubblica di informazioni sulle violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo.

«segnalazione esterna»: la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione esterna.

«segnalazione interna»: la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione interna.

«segnalazione ordinaria»: la segnalazione effettuata senza dichiarare espressamente di voler beneficiare delle tutele previste dal D.Lgs. 24/2023 o la segnalazione esclusa dal campo di applicazione definito dal D.Lgs. 24/2023 (come ad esempio le contestazioni, le rivendicazioni o le richieste legate ad un interesse personale della persona segnalante che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro).

«seguito»: l'azione intrapresa dal soggetto cui e' affidata la gestione del canale di segnalazione per valutare la sussistenza dei fatti segnalati, l'esito delle indagini e le eventuali misure adottate.

«violazioni»: comportamenti, atti od omissioni identificati all'art.2, comma 1, lettera a), numeri 2) del D.Lgs. 24/2023.

«Whistleblowing»: segnalazione di violazioni di disposizioni normative nazionali o comunitarie di cui il segnalante sia venuto a conoscenza nel proprio contesto lavorativo, in grado di ledere l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o di Coopservice International.

2. I canali di segnalazione e le modalità operative

2.1. Canali di segnalazione interni

Le segnalazioni whistleblowing possono essere inviate solo dai soggetti legittimati come quelli indicati al paragrafo 1.3; presupposto primario per l'invio di una segnalazione è l'essere venuti a conoscenza, nell'ambito del rapporto con Coopservice International, di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 o violazione del Modello di organizzazione e gestione.

Coopservice International ha affidato la ricezione e gestione delle segnalazioni whistleblowing all'Organismo di Vigilanza.

2.1.1. Canale informatico di segnalazione scritta

Coopservice International ha istituito un canale di segnalazione (piattaforma informatica) idoneo a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, delle persone coinvolte e di eventuali altri soggetti menzionati, nonché il corretto trattamento dei dati personali inseriti nella segnalazione così come previsto dall'art. 4 del D.Lgs. 24/2023 in applicazione alla Direttiva UE 2019/1937.

La piattaforma consente in modo informatizzato la compilazione e l'invio del modulo di segnalazione, nonché la sua gestione e gli aggiornamenti successivi al segnalante.

La piattaforma al fine di tutelare maggiormente il segnalante, non ne prevede la profilazione. Qualora il segnalante decida di indicare le proprie generalità, esse verranno criptate e non saranno visibili fintanto che non ne verrà chiesto lo svelamento, che deve essere adeguatamente motivato. Coopservice International, infatti, ha definito la figura del Custode dell'identità, soggetto specificamente previsto dalla piattaforma, il quale solo su specifica richiesta dell'Organismo di Vigilanza consente tramite decriptazione l'accesso alle generalità del segnalante. Le generalità non sono comunque note al custode, che quindi non è coinvolto nel trattamento dei dati personali presenti nella segnalazione.

2.1.2. Incontro diretto

È altresì possibile richiedere un incontro diretto alla funzione individuata per la gestione delle segnalazioni sempre attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica, dichiarando di volere avvalersi dell'istituto del whistleblowing per mantenere riservata la propria identità e beneficiare delle tutele previste dal D. Lgs. 24/2023. La funzione contattata si impegna a riscontrare il segnalante entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta proponendo una data di incontro in un tempo ragionevole.

La segnalazione raccolta tramite incontro diretto, previo consenso del segnalante, è documentata a cura dell'Organismo di Vigilanza mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante verbale. In caso di verbale, la persona segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro mediante la propria sottoscrizione.

2.1.3. Segnalazioni anonime

Le segnalazioni anonime, vale a dire prive di elementi che consentano di identificare il loro autore, purché recapitate tramite le modalità previste dal presente documento, verranno prese in considerazione ove si presentino adeguatamente circostanziate e rese con dovizia di particolari, siano tali cioè da far emergere fatti e situazioni relazionandoli a contesti determinati (esempio indicazioni di nominativi o qualifiche particolari, menzione di uffici specifici, procedimenti o eventi particolari, ecc.).

Al fine di facilitare la fase istruttoria, Coopservice International incoraggia il ricorso a segnalazioni nominative, ricordando che le modalità di gestione sono state progettate al fine di garantire la massima riservatezza del segnalante, nel pieno rispetto della normativa vigente.

2.2. Registrazione e gestione di una segnalazione interna

I soggetti destinatari della presente policy, per registrare una segnalazione interna in regime di whistleblowing e godere quindi delle tutele previste dal D. Lgs. 24/2023, devono accedere alla piattaforma informatica tramite il seguente link: <https://coopservice.whistletech.online> selezionando la propria azienda.

La piattaforma è accessibile direttamente, oltre che dal presente documento cliccando sul link, dal sito internet di Coopservice International. (<https://www.coopserviceinternational.it/>).

Con l'invio della segnalazione verrà rilasciato un codice cifrato, non tracciabile, necessario per permettere un successivo accesso alla segnalazione da parte del segnalante. Il segnalante potrà ricevere in questo modo un puntuale riscontro alla segnalazione inviata e dare avvio ad uno scambio di informazioni con la funzione preposta alla gestione delle segnalazioni, anche in forma anonima. La piattaforma prevede inoltre la possibilità di allegare, in qualunque momento, la documentazione a sostegno della segnalazione.

Più specificatamente, una volta inviata la segnalazione, al segnalante verrà indicato un codice identificativo a 16 cifre che dovrà utilizzare successivamente per riaprire la propria segnalazione, seguirne gli sviluppi e rispondere ad eventuali quesiti posti dal ricevente. Il codice rilasciato non può essere in alcun modo replicato e in caso di smarrimento il segnalante non potrà più far accesso alla segnalazione. È pertanto onere del segnalante conservarlo con cura. In caso di smarrimento del codice identificativo, il segnalante dovrà presentare una nuova segnalazione avendo cura di specificare le informazioni utili all'individuazione della segnalazione di cui al codice smarrito.

Coopservice International incoraggia l'utilizzo della piattaforma in quanto canale specificatamente predisposto per garantire la riservatezza del segnalante e la conseguente tutela da eventuali azioni ritorsive.

Eventuali segnalazioni interne presentate erroneamente ad un soggetto diverso da quello deputato alla ricezione e gestione, laddove il segnalante dichiara espressamente di voler beneficiare delle tutele di cui al d.lgs. 24/2023, devono essere trasmesse all'Organismo di Vigilanza entro sette giorni dalla data del suo ricevimento, dando contestuale notizia della trasmissione alla persona segnalante. Diversamente, nel caso in cui la segnalazione sia trasmessa ad un soggetto diverso dall'Organismo di Vigilanza e il segnalante non dichiara espressamente di voler beneficiare delle tutele previste dall'istituto del whistleblowing, la segnalazione è considerata ordinaria e verrà gestita dalla competente funzione in materia.

Acquisita la segnalazione, l'OdV procede a dare avviso di ricevimento alla persona segnalante entro 7 giorni dalla data di acquisizione. L'OdV procede poi a verificare la sussistenza delle condizioni previste al par. 1.3. Si precisa che verranno archiviate in via diretta per i seguenti motivi:

- manifesta infondatezza per l'assenza di elementi di fatto riconducibili alle violazioni tipizzate all'art.2 del D.Lgs. 24/2023;
- manifesta insussistenza dei presupposti per l'effettuazione di una segnalazione, con riferimento alle persone che svolgono la propria attività lavorativa presso Coopservice International e ad eventuali lamentele di carattere personale;
- produzione di sola documentazione in assenza della segnalazione di condotte illecite;

Si precisa altresì che qualora il numero di segnalazioni ricevute raggiunga valori tali da prevedere un meccanismo di priorità nella gestione, verrà data precedenza di gestione in base alla gravità delle violazioni segnalate; segnalazioni di lieve entità, quali, così come descritte dalle LLGG ANAC, infrazioni caratterizzate da una limitata gravità della violazione e/o esigua rilevanza degli interessi coinvolti, oppure quando per l'esiguità del danno o del pericolo, l'offesa risulta essere di particolare tenuità e il comportamento non abituale verranno gestite in conseguenza.

L'OdV richiederà al segnalante elementi integrativi tramite il canale dedicato quando ricorrano le seguenti condizioni:

- accertato un contenuto generico della segnalazione di illecito tale da non consentire la comprensione dei fatti, ovvero segnalazione di illeciti corredata da documentazione non appropriata o incoerente, tale da non fare comprendere il contenuto;
- mancanza dei dati che costituiscono elementi essenziali della segnalazione di illeciti.

Si raccomanda pertanto ai segnalanti di controllare periodicamente lo stato della segnalazione inoltrata così da garantire un riscontro tempestivo in caso di richiesta di chiarimenti e verificare la presa in carico della segnalazione (avviso di ricevimento della segnalazione).

Una volta acquisiti gli elementi necessari a valutare la segnalazione, l'OdV dà corretto seguito alle segnalazioni ricevute come descritto e, eccezion fatta per i casi di inammissibilità, avvia l'attività istruttoria anche avvalendosi di eventuali consulenti esterni.

In ogni caso l'OdV provvede a dare riscontro al segnalante entro 3 mesi dalla data di avviso di ricevimento della segnalazione o, in mancanza di tale avviso, dalla data di scadenza di 7 giorni dal ricevimento.

Si precisa che in conformità all'art.2 del D. Lgs. 24/2023 per riscontro si intende la comunicazione alla persona segnalante delle informazioni relative al seguito che viene dato o che si intende dare alla segnalazione. In ogni caso, l'OdV provvede comunque a informare il segnalante dell'esito finale della gestione della segnalazione in termini di archiviazione o risultanze istruttorie.

A conclusione dell'attività di indagine viene redatto un report finale e tutta la documentazione viene archiviata in modo idoneo a evitare l'accesso di terzi a informazioni e documenti.

3. Le tutele previste

I soggetti che segnalano secondo la seguente procedura godono del sistema di tutele previsto dal D.Lgs. 24/2023. Tali tutele si applicano altresì alle persone coinvolte, a coloro che in ragione del ruolo assunto nell'ambito della segnalazione (ad es. i facilitatori) o del particolare rapporto con il segnalante potrebbero essere destinatari di atti ritorsivi.

Tali misure di tutela valgono esclusivamente per chi abbia segnalato in buona fede, cioè per chi abbia riportato la problematica avendo fondato motivo di ritenere che, sulla base delle proprie conoscenze, le informazioni sulle violazioni segnalate fossero vere e rientrassero nell'ambito oggettivo di cui all'articolo 1, che si stessero per verificare o che si fosse verificato un evento meritevole di segnalazione.

3.1. Tutela della riservatezza

È fatto obbligo per tutti i soggetti che ricevono e gestiscono le segnalazioni di cui alla presente procedura di tutelare la riservatezza dei segnalanti, delle persone coinvolte, dei facilitatori e di tutti i soggetti menzionati nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione. La riservatezza è garantita indipendentemente dalla modalità di segnalazione scelta e durante tutto il procedimento fino alla sua conclusione.

In aggiunta e come ulteriore misura di prevenzione, all'interno del canale di segnalazione informatico descritto al paragrafo 2.4, Coopservice International ha istituito la figura del Custode dell'identità. In virtù di tale decisione, qualora il segnalante fornisca le proprie generalità, esse restano comunque inaccessibili sia ai riceventi che al Custode stesso. La figura del Custode è unicamente deputata allo svelamento delle generalità del segnalante qualora ne sia fatta richiesta dal ricevente e solo se adeguatamente motivata.

Il D.Lgs. 24/2023 disciplina alcuni casi in cui può rendersi necessario rivelare l'identità del segnalante, esclusivamente previa comunicazione scritta delle ragioni alla base della richiesta e consenso del segnalante.

3.2. Tutela da eventuali misure ritorsive

Il segnalante gode delle tutele previste all'art. 17 del D.Lgs. 24/2023 per eventuali misure ritorsive (es.: licenziamento, demansionamento, trasferimento ingiustificato, mobbing, molestie sul luogo di lavoro, L'adozione di misure disciplinari, le referenze negative, la discriminazione o il trattamento

	Whistleblowing policy	
		Ed. 0 15/12/2023
		Pagina 9 di 10

sfavorevole, ecc.) o azioni discriminatorie o comportamento comunque sleale, diretto o indiretto, avente effetti sulle condizioni di lavoro del segnalante e dei soggetti a lui collegati in ragione del ruolo assunto nel processo di segnalazione per motivi collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione.

Affinché si possa configurare una ritorsione e il segnalante possa beneficiare della protezione, è necessario uno stretto collegamento tra la segnalazione e il comportamento/atto/omissione sfavorevole subito, direttamente o indirettamente, dal segnalante.

Per godere della protezione è necessario altresì che ricorrano i presupposti previsti al paragrafo 1.3 e che quindi la segnalazione sia basata su fatti concreti di cui il segnalante sia venuto a conoscenza direttamente nell'ambito dell'attività lavorativa per i quali abbia fondati motivi di ritenere che le segnalazioni siano ragionevolmente pertinenti all'ambito oggettivo della normativa. Inoltre, qualora la segnalazione non pervenga tramite i canali di segnalazione indicati al paragrafo 2.1, previa trasmissione all'Organismo di Vigilanza, il segnalante deve indicare chiaramente che si tratta di una segnalazione *whistleblowing*.

La protezione prevista viene meno in caso di sentenza penale di primo grado, anche non definitiva, nei confronti del segnalante per la responsabilità penale per i reati di calunnia, diffamazione, ovvero per la responsabilità civile, per aver riportato intenzionalmente informazioni false con dolo o colpa. In questi casi sono applicate anche sanzioni disciplinari.

ANAC mette a disposizione sul proprio sito istituzionale un apposito canale di segnalazione per la comunicazione delle presunte ritorsioni, anche solo tentate o minacciate.

3.3. Limitazioni della responsabilità

Sono previste limitazioni alla responsabilità civile, penale, amministrativa o disciplinare del segnalante in alcune ipotesi ed al ricorrere di determinate condizioni.

In relazione alla rivelazione o diffusione di informazioni sulle violazioni coperte da obbligo di segreto diverso da quello di cui all'art.1 co.3 del D.Lgs.24/2023, o relative alla tutela del diritto d'autore, od alla protezione dei dati personali la persona segnalante non è punibile ed è esclusa dalle responsabilità, anche di natura civile o amministrativa.

Come per gli aspetti descritti nei paragrafi precedenti, la limitazione di responsabilità ricorre qualora il segnalante abbia fondati motivi per ritenere necessaria la segnalazione di informazioni o documenti acquisiti in maniera lecita (è escluso il caso di semplici allusioni, o informazioni frutto di *gossip*, per fini vendicativi, opportunistici, scandalistici).

3.4. Le misure di sostegno ai segnalanti

ANAC mette a disposizione sul proprio sito internet istituzionale l'elenco di enti deputati a fornire assistenza e consulenza a titolo gratuito ai segnalanti relativamente a:

- modalità di segnalazione;
- protezione dalle ritorsioni;
- diritti della persona coinvolta;
- modalità e condizioni di accesso al patrocinio a spese dello Stato.

	Whistleblowing policy	
		Ed. 0 15/12/2023
		Pagina 10 di 10

4. Sistema sanzionatorio

Per quanto attiene al sistema sanzionatorio applicato in caso di violazione della presente procedura si rimanda all'allegato 2 del Modello 231.

5. Conservazione dei documenti

Il periodo di conservazione dei dati è limitato, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, nonché del D. Lgs. 24/2023, al tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione.

Successivamente alla decorrenza del termine dei cinque anni, qualora rimangano necessità di conservazione per la tutela giurisdizionale o stragiudiziale e/o per eventuali procedimenti disciplinari e/o penali, i dati verranno conservati per garantire tale finalità, anche oltre il limite dei cinque anni, per un massimo di dieci anni dalla data di chiusura della segnalazione, salvo causa di interruzione della prescrizione e/o giudizio in corso.

6. Approvazione e revisione

Il presente documento è stato approvato dagli organi delegati nell'ambito dei poteri loro conferiti.