

# **PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI DI CUI ALL'ART. 1 D.LGS. 10 MARZO 2023, N. 24 (CD. WHISTLEBLOWING)**

## INDICE

1. QUADRO NORMATIVO
2. SCOPO E OBIETTIVI
3. AMBITO SOGGETTIVO: DESTINATARI E SOGGETTI COINVOLTI
4. AMBITO OGGETTIVO DI APPLICAZIONE E CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE
5. CANALI DI COMUNICAZIONE
6. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE
  - a. VALUTAZIONE PRELIMINARE
  - b. ISTRUTTORIA
  - c. DELIBERA
7. SEGNALAZIONI ANONIME
8. TUTELA DA RITORSIONI
9. TUTELA DELLA RISERVATEZZA
10. SEGNALAZIONE ESTERNA
11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E CONSERVAZIONE DEI DATI
12. DIVULGAZIONE PUBBLICA
13. INFORMAZIONE

\*\*\*

## **1. QUADRO NORMATIVO**

Il Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24, recante «attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, 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» è intervenuto sulla disciplina del c.d. *whistleblowing* - ossia la possibilità di segnalare

comportamenti illeciti occorsi all'interno dell'Ente, riscontrati da dipendenti, collaboratori, fornitori e professionisti, durante la propria attività lavorativa e/o professionale, ovvero in costanza di rapporti giuridici e commerciali con l'Ente medesimo – principalmente al fine di definirne diversamente la portata oggettiva (gli illeciti e le violazioni che possono essere oggetto di segnalazioni) e soggettiva (coloro ai quali è riconosciuta protezione, anche da ritorsioni, in caso di segnalazione) introducendo una disciplina unitaria dei canali di segnalazione e delle tutele riconosciute ai segnalanti nel settore pubblico e privato.

Per completezza, si invitano i destinatari della presente Procedura a visionare, oltre al sopra menzionato decreto, anche il «Regolamento per la gestione delle segnalazioni esterna e per l'esercizio del potere sanzionatorio dell'ANAC in attuazione del Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24» nonché le «Linee guida in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali. Procedure per la presentazione e gestione delle segnalazioni esterne» approvate con Delibera ANAC n°311 del 12 luglio 2023.

## **2. SCOPO E OBIETTIVI**

L'Organismo Agenti e Mediatori rientra tra i «soggetti del settore privato» di cui all'art. 2, comma 1, lett. q), del D.lgs. 24/2023 tenuti ad attivare un proprio canale di segnalazione interna delle violazioni.

Lo scopo della presente Procedura, dunque, è quello di fornire le indicazioni necessarie ai soggetti legittimati ad effettuare una segnalazione ai sensi del predetto decreto, garantendo in tal modo la corretta gestione del c.d. *whistleblowing* nel pieno rispetto della normativa di settore.

Al segnalante, al facilitatore, al segnalato e alle persone comunque coinvolte e menzionate nella segnalazione è garantita, in tutte le fasi di gestione della segnalazione e fino alla conclusione dei procedimenti avviati in ragione della segnalazione stessa, l'assoluta riservatezza rispetto alla loro identità e l'esclusione di ogni forma di ritorsione personale o professionale in ragione della segnalazione effettuata.

Il sistema disciplinare aziendale, come previsto nel Modello ex D. Lgs. 231/2001, si applica anche nei confronti di chi viola la normativa Whistleblowing e la Procedura Whistleblowing.

Ogni trattamento dei dati personali è effettuato nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, così come evidenziato in maniera più specifica nei punti che seguono.

### 3. AMBITO SOGGETTIVO: DESTINATARI E SOGGETTI COINVOLTI

La presente Procedura si rivolge a tutti i soggetti che, venuti a conoscenza di comportamenti, atti od omissioni illeciti, intendano segnalarli tramite i canali interni di segnalazione implementati dall'Organismo.

Pertanto, i soggetti coinvolti nella presente Procedura sono:

- ❖ Segnalante: la persona fisica, interna o esterna all'Organismo, che effettua la segnalazione di informazioni sulle violazioni riscontrate nell'ambito del proprio contesto lavorativo e al quale sono riconosciute le tutele della nuova disciplina in termini di riservatezza e protezione da comportamenti ritorsivi. Rientrano in tale categoria:
  - lavoratori subordinati dell'Organismo (ivi compresi i soggetti ancora in prova);
  - candidati a posizioni lavorative vacanti, se le informazioni sulle violazioni che intendono segnalare siano state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali;
  - liberi professionisti, collaboratori e consulenti dell'Organismo;
  - ex-dipendenti ovvero ex-collaboratori dell'Organismo, se le informazioni sulle violazioni che intendono segnalare siano state acquisite in costanza del rapporto di lavoro e/o di collaborazione;
  - le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza;
  - i lavoratori o i collaboratori di soggetti che svolgono la propria attività lavorativa presso l'Organismo, fornendo beni o servizi o realizzando opere (fornitori).
- ❖ Segnalato: il soggetto cui il segnalante attribuisce la commissione del fatto oggetto della segnalazione.
- ❖ Gestore dei canali interni di segnalazione: il soggetto destinatario della segnalazione, che riceve e gestisce la segnalazione. L'Organismo ha identificato come Gestore delle segnalazioni l'avv. Daniela Rocchi, iscritta presso il Foro di Roma.
- ❖ Facilitatore: persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata. Anche nei suoi confronti è prevista la medesima tutela riconosciuta al segnalante in quanto potrebbero essere destinatari di ritorsioni,

intraprese anche indirettamente, in ragione del ruolo assunto nell'ambito del processo di segnalazione e/o del particolare rapporto che li lega al segnalante

- ❖ Persone del medesimo contesto lavorativo del segnalante e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado. Anche in tal caso è prevista la medesima tutela riconosciuta al segnalante.
- ❖ Colleghi di lavoro del segnalante, ovvero soggetti che lavorano nel medesimo contesto lavorativo dello stesso (sono quindi esclusi gli ex colleghi) e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente. Anche in tal caso è prevista la medesima tutela riconosciuta al segnalante.
- ❖ Enti di proprietà del segnalante (in via esclusiva o in compartecipazione maggioritaria di terzi), o presso il quale il segnalante lavora o enti che operano nel medesimo contesto lavorativo del segnalante. Anche in tal caso è prevista la medesima tutela riconosciuta al segnalante.

#### **4. AMBITO OGGETTIVO DI APPLICAZIONE E CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE**

Oggetto di segnalazione possono essere le informazioni sulle violazioni di normative nazionali e dell'Unione Europea apprese nel contesto lavorativo del segnalante.

Le informazioni sulle violazioni devono riguardare comportamenti, atti od omissioni di cui il segnalante sia venuto a conoscenza nell'ambito di rapporto con l'OAM.

In particolare, il segnalante, usufruendo dei canali messi a disposizione dall'Organismo e seguendo le istruzioni riportate al successivo paragrafo 5 sulle modalità di segnalazione, può effettuare segnalazioni circostanziate inerenti a:

- a. condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001, ossia potenzialmente integranti i c.d. reati presupposto, di cui sia venuto a conoscenza in ragione delle funzioni svolte all'interno dell'Organismo, ovvero dei rapporti (di qualsiasi tipo) con il medesimo;
- b. comportamenti e/o pratiche che violino le disposizioni del Modello di organizzazione e del Codice Etico adottato dall'Organismo;
- c. illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione Europea o nazionali indicati nell'Allegato del D.lgs. 24/2023, ovvero degli atti nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione Europea indicati nell'Allegato alla Direttiva (UE) 2019/1937, seppur non indicati nell'allegato del D.lgs. 24/2023, relativi in ogni caso ai

seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;

- d. atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione Europea;
- e. atti od omissioni riguardanti il mercato interno, comprese le violazioni delle norme dell'Unione Europea in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, nonché le violazioni delle norme in materia di imposte sulle società;
- f. atti o comportamenti che, pur non rientrando espressamente nei punti precedenti, potenzialmente possono vanificare l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione Europea nei settori sopra citati.

La segnalazione deve essere circostanziata e non basata su meri sospetti, al fine di consentire al Gestore di effettuare la dovuta valutazione. In particolare, è necessario che risultino chiare:

- le circostanze di tempo e di luogo in cui si è verificato il fatto oggetto della segnalazione;
- la descrizione del fatto;
- le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto cui attribuire i fatti segnalati.

È utile anche allegare documenti che possano fornire elementi di fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione, nonché l'indicazione di altri soggetti potenzialmente a conoscenza dei fatti. Ove quanto segnalato non sia adeguatamente circostanziato, il Gestore può chiedere elementi integrativi al segnalante tramite il canale a ciò dedicato o anche di persona, ove il segnalante abbia richiesto un incontro diretto.

Non è possibile, invece, effettuare delle segnalazioni che:

- riguardano violazioni, condotte, omissioni, che il segnalante non ha fondato motivo di ritenere siano veritiere;
- sono pretestuose, diffamatorie o calunniose;
- hanno natura discriminatoria, in quanto riferite a motivi religiosi, orientamenti sessuali, politici o all'origine razziale o etnica del soggetto segnalato;

- costituiscono forme di abuso e/o strumentalizzazione della presente Procedura e dell'istituto del *whistleblowing*.
- riguardano esclusivamente interessi di carattere personale o rapporti individuali di lavoro o collaborazione del segnalante con l'Organismo, ovvero con il personale dipendente e/o le figure gerarchicamente sovraordinate, in assenza dei presupposti di cui ai precedenti punti da a) a f) o senza alcun collegamento con l'attività aziendale.

Le tutele accordate al segnalante dal Capo III del D.lgs. 24/2023, e di seguito delineate, non verranno garantite qualora sia accertata, anche soltanto con sentenza di primo grado, la responsabilità penale dell'autore della segnalazione per i reati di calunnia o diffamazione. Parimenti, le tutele a favore del segnalante non sono garantite nel caso in cui quest'ultimo sia ritenuto responsabile in sede civile per aver effettuato la segnalazione in malafede con dolo o colpa grave.

## 5. CANALI DI COMUNICAZIONE

Per le segnalazioni riguardanti l'Organismo, l'*owner* del processo di gestione è il Gestore. Il segnalante può procedere con la segnalazione al Gestore attraverso la piattaforma applicativa dedicata raggiungibile all'indirizzo <https://organismo-am.segnalazioni.net/> attraverso la quale è possibile:

- scrivere un testo, allegare un *file* contenente la segnalazione o altri documenti a supporto della propria dichiarazione.
- lasciare un messaggio orale, attraverso il sistema di messaggistica vocale registrato presente sulla piattaforma stessa. In tal modo è possibile richiedere anche un incontro diretto con il Gestore al fine di esporre personalmente la propria segnalazione<sup>1</sup>.

Al fine di consentire la piena gestione della segnalazione, all'interno della comunicazione il Segnalante indica:

- le proprie generalità, in quale rapporto si trova con l'Organismo e le informazioni di contatto (numero di telefono, indirizzo e-mail);

---

<sup>1</sup> La segnalazione, previo consenso del segnalante, è documentata mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante trascrizione integrale. In caso di trascrizione, il segnalante può verificare, rettificare o confermare il contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione.

- la chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- se conosciute, le circostanze di tempo e luogo in cui si sono verificati i fatti segnalati;
- se conosciute, le generalità o altri elementi che consentano di identificare il/i soggetto/i che ha/hanno posto in essere i fatti segnalati, quali la qualifica o il settore in cui svolge/svolgono l'attività;
- 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.

Il dato, così come la segnalazione, è riservato e non conosciuto da altri soggetti o uffici dell'OAM.

Ai fini della tutela della riservatezza del segnalante, del segnalato e di qualunque soggetto menzionato nella segnalazione, la piattaforma è gestita esclusivamente dal fornitore della stessa (esterno all'Organismo) ed è accessibile unicamente al Gestore, mentre non può essere accessibile ad altri Organi/Uffici dell'OAM.

Il segnalante è altresì consapevole che il Gestore potrebbe non prendere in considerazione le segnalazioni non formalizzate nei modi e nei contenuti indicati nella presente Procedura.

## **6. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE**

La piattaforma informatica funge da registro delle segnalazioni e tiene traccia di tutte le segnalazioni ricevute dal Gestore, anche di quelle anonime.

La predetta piattaforma garantisce la riservatezza dei dati ivi contenuti. Ricevuta la segnalazione, il Gestore procede ad inviare, tramite la piattaforma, un avviso di conferma dell'avvenuta ricezione al segnalante entro sette giorni dal ricevimento della segnalazione stessa.

L'accesso alla piattaforma è riservato unicamente al Gestore e, in caso di un suo conflitto di interessi rispetto alla segnalazione, al Presidente del Collegio sindacale.

Se il Gestore, letta la segnalazione, riscontra di versare in un'ipotesi di conflitto di interessi rispetto al contenuto della stessa, lo comunica tempestivamente al Presidente del Collegio sindacale dell'OAM il quale, in via eccezionale, provvede alla gestione della segnalazione nelle modalità indicate nei punti successivi. Qualora la segnalazione interna sia presentata

ad un soggetto diverso dal Gestore ai sensi della presente procedura, laddove il segnalante dichiari espressamente di voler beneficiare delle tutele in materia *whistleblowing* o tale volontà sia desumibile dalla segnalazione, la segnalazione è comunque considerata ai sensi della richiamata normativa in materia e va trasmessa, entro sette giorni dal suo ricevimento, al Gestore, dando contestuale notizia della trasmissione alla persona segnalante.

Diversamente, se il segnalante non dichiari espressamente di voler beneficiare delle tutele, o detta volontà non sia desumibile dalla segnalazione, detta segnalazione è considerata quale segnalazione ordinaria.

#### **a. VALUTAZIONE PRELIMINARE**

Il Gestore in via preliminare valuta, anche tramite eventuali analisi documentali, la sussistenza dei presupposti necessari per l'avvio della successiva fase istruttoria, dando priorità alle segnalazioni riferite a violazioni ritenute particolarmente gravi e/o che necessitano di essere trattate con urgenza.

Il Gestore, nel caso in cui lo ritenga utile ed opportuno prima di esprimere la propria valutazione in ordine all'ammissibilità della segnalazione, può richiedere al segnalante elementi integrativi tramite la piattaforma dedicata.

Nel caso in cui non vi siano gli elementi di indirizzo per l'archiviazione sotto riportati il Gestore procede secondo quanto stabilito al successivo punto b).

Il Gestore archivia la segnalazione quando la stessa è:

- manifestamente infondata;
- generica o non adeguatamente circostanziata;
- riferita a fatti e/o circostanze oggetto in passato di specifiche attività istruttorie già concluse, in assenza di elementi nuovi.

#### **b. ISTRUTTORIA**

Il Gestore avvia l'istruttoria interna sui fatti o sulle condotte segnalate per valutare la sussistenza delle stesse.

Se necessario, il Gestore chiede integrazioni (informazioni o documenti) alla persona segnalante tramite il canale di comunicazione della piattaforma e convoca in audizione il segnalato e/o le persone coinvolte nella segnalazione e/o comunque informate sui fatti,



potendo altresì richiedere ai predetti soggetti la produzione di relazioni informative e/o documenti.

Laddove per l'espletamento dell'istruttoria debbano essere necessariamente coinvolti altri soggetti, consulenti o altre funzioni dell'Organismo, il coinvolgimento di terze parti (ausiliari del Gestore) deve garantire l'anonimato del segnalante.

In ogni caso, il Gestore assicura che l'attività istruttoria determini il coinvolgimento esclusivamente dei soggetti che sono a conoscenza diretta delle informazioni e della documentazione necessari. Laddove sia strettamente necessario, ai fini di una completa valutazione, comunicare altresì l'identità dello stesso segnalante, il Gestore deve richiedere previamente il consenso espresso di quest'ultimo.

Il Gestore, infatti, non può trasmettere a terzi la segnalazione, salvo che:

- il nominativo del Segnalante e/o le informazioni contenute nella Segnalazione da cui possa desumersi l'identità del Segnalante siano state anonimizzate;
- il Gestore abbia ottenuto (per iscritto tramite la Piattaforma) il consenso espresso del Segnalante.

La documentazione dovrà essere raccolta in un fascicolo riservato custodito dal Gestore. È onere del Gestore provvedere a garantire la tracciabilità delle attività svolte e il necessario livello di riservatezza del Segnalante e a gestire tutta la documentazione cartacea/informatica correlata alla Segnalazione pervenuta implementando idonee misure tecniche ed organizzative di sicurezza.

### **c. DEFINIZIONE DELLA SEGNALAZIONE**

Il Gestore, conclusa l'istruttoria, valuta l'esito delle indagini effettuate e rimette la valutazione all'Ufficio competente, individuato secondo funzionigramma, in ordine alle misure da adottare per porre termine alla violazione e agli effetti prodotti da questa. Il Gestore informa tempestivamente l'Organismo di Vigilanza dell'OAM nel caso in cui emergano illeciti rientranti nel D. Lgs. 231/2001.

Il Gestore aggiorna semestralmente l'Organismo di Vigilanza dell'OAM sull'attività complessiva di gestione delle segnalazioni.

Se dalle analisi sulle aree e sui processi aziendali esaminati emerge la necessità di formulare raccomandazioni volte all'adozione di opportune azioni di rimedio, è responsabilità del *management* direttamente interessato per le aree oggetto di verifica

definire un piano di azioni correttive per la rimozione delle criticità rilevate e garantirne l'implementazione, dandone comunicazione al Gestore e alla funzione di *internal audit* che cura il monitoraggio sullo stato di attuazione delle azioni.

In ogni caso, il Gestore fornirà al *management* coinvolto il nominativo del segnalante esclusivamente nel caso in cui sia strettamente indispensabile per l'attuazione delle misure necessarie a far fronte alla violazione riscontrata e, comunque, previo consenso espresso del segnalante stesso.

Il Soggetto coinvolto dal Gestore, espressamente autorizzato al trattamento dei dati personali, dovrà adottare particolari cautele al fine di evitare la indebita circolazione di informazioni personali sul segnalante e sul segnalato, non solo verso l'esterno, ma anche all'interno degli uffici dell'Organismo.

Il Gestore, nell'esecuzione del processo di cui sopra, deve imprescindibilmente tenere conto delle eventuali seguenti condizioni:

- qualora dall'istruttoria emerga un coinvolgimento di un Responsabile di Ufficio o un suo conflitto di interessi nella vicenda, dovrà essere interessato il Direttore generale;
- qualora dall'istruttoria emerga un coinvolgimento del Direttore generale o un suo conflitto di interessi nella vicenda, dovrà essere interessato il Comitato di gestione;
- qualora dall'istruttoria emerga un coinvolgimento o un conflitto di interessi nella vicenda da parte della maggioranza dei membri del Comitato di gestione, dovrà essere interessato il Collegio sindacale.

In attuazione di quanto sopra, il *management* dell'OAM può presentare denunce/esposti alle Autorità competenti verso gli autori delle condotte accertate.

Il Gestore informa il Segnalante sull'esito della segnalazione e, per estratto, sulle misure intraprese in merito alla segnalazione stessa.

In caso di archiviazione, il riscontro al segnalante deve essere motivato.

Il Gestore garantisce che il processo sopra descritto si concluda entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento della segnalazione attraverso un riscontro al Segnalante.

## **7. SEGNALAZIONI ANONIME**

Le segnalazioni dalle quali non è possibile ricavare l'identità del segnalante sono considerate anonime. Le segnalazioni anonime sono equiparate dall'Organismo a segnalazioni ordinarie e in ogni caso trattate dal Gestore in conformità a quanto previsto nella presente Procedura.

Il segnalante anonimo, successivamente identificato mediante comunicazione del proprio nome e cognome, beneficia delle forme di tutela che la normativa garantisce ai segnalanti.

## **8. TUTELA DA RITORSIONI**

Il segnalante non può subire ritorsioni, anche solo tentate o minacciate, in conseguenza della propria segnalazione.

La ritorsione consiste in atti, provvedimenti, comportamenti od omissioni – come detto, anche solo tentati o minacciati – che provocano o possono provare al segnalante, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

Per ritorsione, a titolo esemplificativo, si intende:

- licenziamento
- sospensione
- retrocessione di grado o mancata promozione
- mutamento di funzioni
- note di demerito o adozione di misure disciplinari
- sospensione della formazione
- mancata conversione di un contratto a tempo determinato in un contratto a tempo indeterminato
- misure organizzative avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro
- conclusione anticipata o annullamento del servizio di fornitura di beni/servizi
- coercizione, ostracismo o molestie
- discriminazioni o comunque comportamenti sfavorevoli
- danni, anche alla reputazione, o pregiudizi economici

Pertanto, nell'ambito di controversie stragiudiziali o procedimenti giudiziari aventi ad oggetto i comportamenti ritorsivi attuati nei confronti del segnalante, si presume che gli stessi siano stati posti in essere a causa della segnalazione e l'onere di provare che tali condotte si basano su motivazioni estranee alla stessa è a carico di colui che le ha poste in essere.

La tutela del segnalante contro le ritorsioni è subordinata alle seguenti condizioni:

- che il segnalante abbia una convinzione ragionevole in ordine alla fondatezza della segnalazione e alla sua riconducibilità all'ambito del *whistleblowing*;
- che la segnalazione sia stata effettuata nel rispetto della disciplina prevista dal d. lgs. n. 24/2023;
- che la ritorsione sia conseguenziale alla segnalazione.

La ritorsione subita deve essere comunicata esclusivamente all'ANAC, la quale ha il compito di verificare se esse siano conseguenze della segnalazione, ed in tal caso adotterà le misure previste dalla normativa di settore.

A tutela del segnalato e delle eventuali persone menzionate nella segnalazione, la protezione prevista in caso di ritorsioni non trova applicazione in caso di accertamento con sentenza – anche non definitiva in primo grado– della responsabilità del segnalante per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia, ovvero della responsabilità civile, per aver riferito informazioni false riportate intenzionalmente con dolo o colpa. In tali casi, al segnalante è inoltre applicata una sanzione disciplinare da parte dell'Organismo.

## **9. TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

I canali di segnalazione interni messi a disposizione dall'Organismo garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante, degli altri elementi della segnalazione (inclusa la documentazione ad essa allegata) nonché dell'identità del segnalato e degli altri soggetti coinvolti nella segnalazione (soggetti diversi dal segnalato ma comunque menzionati, facilitatore).

L'identità del segnalante e le informazioni dalle quali può evincersi, anche indirettamente, tale identità possono essere conosciute solo dal Gestore della segnalazione.

Altri soggetti possono supportare il Gestore della segnalazione solo ove sia strettamente necessario ai fini di una completa istruttoria e, comunque, senza che sia loro comunicato alcun dato personale del segnalante o del segnalato né siano in grado di ricostruire l'identificazione degli stessi.

L'eventuale disvelamento dell'identità della persona segnalante a persone diverse dal Gestore avviene esclusivamente con il consenso espresso della stessa e dietro richiesta motivata da parte del Gestore.

Il divieto di rivelare l'identità del segnalante è da riferirsi non solo al nominativo del segnalante ma anche a qualsiasi altra informazione o elemento della segnalazione, ivi inclusa la documentazione ad essa allegata, dal cui disvelamento si possa dedurre direttamente o indirettamente l'identità del segnalante.

Il Gestore non può trasmettere a terzi la Segnalazione, salvo che:

- il nominativo del Segnalante e/o le informazioni contenute nella Segnalazione da cui possa desumersi l'identità del Segnalante siano state anonimizzate;
- il Gestore abbia ottenuto (per iscritto tramite la Piattaforma) il consenso del Segnalante.

Nell'ambito di un eventuale procedimento disciplinare nei confronti del Segnalante, ove la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione effettuata dalla stessa e la conoscenza della sua identità sia indispensabile per la difesa dell'incolpato, la segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso del Segnalante alla rivelazione della propria identità. In questo caso, il Gestore deve dare avviso al segnalante delle ragioni poste alla base della rivelazione dei dati riservati.

E' garantito il mancato tracciamento dei canali di segnalazione; pertanto, nel caso in cui l'accesso alla piattaforma dedicata e al canale esterno di segnalazione avvenga dalla rete dati interna dell'Organismo, è garantita la non tracciabilità – sia sulla piattaforma informatica che negli apparati di rete eventualmente coinvolti nella trasmissione o monitoraggio delle comunicazioni - del segnalante nel momento in cui viene stabilita la connessione a tali canali.

L'Organismo garantisce, inoltre, il tracciamento dell'attività del personale autorizzato nel rispetto delle garanzie a tutela del segnalante, al fine di evitare l'uso improprio di dati relativi alla segnalazione, ed è evitato il tracciamento di qualunque informazione che possa ricondurre all'identità del Segnalante.

La segnalazione è sottratta all'accesso agli atti amministrativi di cui agli artt. 22 e ss. L. n. 241/1990, nonché all'accesso civico generalizzato di cui agli artt. 5 e ss. del d. lgs. n. 33/2013.

Resta fermo che il Gestore non può utilizzare le segnalazioni oltre quanto necessario per dare alle stesse un adeguato seguito.

La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare, fatte salve ulteriori forme di responsabilità previste dall'ordinamento.

## **10. SEGNALAZIONE ESTERNA**

Ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. n. 24/23, la persona segnalante può effettuare una segnalazione esterna all'ANAC se, al momento della sua presentazione, ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) il canale di segnalazione interna di cui alla presente Procedura non è attivo o, anche se attivato, non è ritenuto conforme a quanto previsto dall'articolo 4 del predetto decreto;
- b) la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito;
- c) la persona segnalante ha fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero che la stessa segnalazione possa determinare il rischio di ritorsione;
- d) la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Le modalità attraverso cui il segnalante può effettuare la segnalazione esterna all'ANAC, sono definite da quest'ultima e indicate nel sito web [www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it), in una sezione dedicata, facilmente identificabile ed accessibile. Tra le informazioni che possono essere reperite nel sito *web* dell'ANAC si segnala tra l'altro:

- l'illustrazione delle misure di protezione del segnalante;
- i contatti ANAC (numero di telefono, recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica, ordinaria e certificata) per effettuare una segnalazione esterna;
- le istruzioni sull'uso del canale di segnalazione esterna;
- le modalità con cui l'ANAC può chiedere alla persona segnalante di fornire integrazioni, i termini di scadenza per il riscontro ad una segnalazione esterna, nonché i tipi di riscontro e di seguito che l'ANAC può dare ad una segnalazione esterna.

## **11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Titolare dei dati personali trattati nel processo di gestione delle segnalazioni è l'Organismo per la gestione degli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi.

I dati personali del segnalante, del segnalato e di tutti i soggetti coinvolti nella segnalazione sono trattati in conformità con la normativa vigente sulla protezione dei dati personali di cui al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali (UE) 2016/679 “General Data Protection Regulation (c. d. GDPR) e di cui al D.lgs. 196/2003 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”, integrato con le modifiche introdotte dal D.lgs. 101/2018, e in linea con le prescrizioni del D. Lgs. 24/2023.

I dati contenuti nelle segnalazioni sono trattati dal Gestore destinatario delle segnalazioni che potrà avvalersi di soggetti interni o esterni alla Società nello svolgimento delle attività istruttorie, sempre nel rispetto degli obblighi di riservatezza previsti dalla legge a tutela della riservatezza dell'identità del Segnalante (e dell'eventuale facilitatore), del Segnalato e delle persone comunque menzionate nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

I soggetti che trattano dati personali nella gestione delle segnalazioni sono appositamente nominati ed istruiti dal Titolare del trattamento, al fine di assicurare la massima riservatezza e tutela dei dati trattati, operando:

- ove interni, in qualità di autorizzati al trattamento ai sensi degli artt. 29 e 32, paragrafo 4, del Regolamento (UE) 2016/679 e dell'art. 2-*quaterdecies*, D. Lgs. n. 196/2003;
- ove esterni, in qualità di Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679<sup>2</sup>.

Tutti i soggetti, come sopra individuati, sono tenuti alla più assoluta riservatezza sulla segnalazione e su tutti i dati ad essa relativi, impegnandosi ad adottare ogni misura di sicurezza atta ad impedire a terzi non autorizzati di venire a conoscenza delle informazioni trattate. Gli stessi soggetti si impegnano, altresì, a ridurre al minimo l'utilizzazione di dati personali, in modo da escluderne il trattamento quando non necessario.

In base al principio di minimizzazione, saranno trattati solo i dati personali necessari per soddisfare la richiesta di Segnalazione. I dati personali che manifestamente non sono utili al trattamento di una specifica segnalazione non sono raccolti o, se raccolti accidentalmente, sono cancellati immediatamente.

---

<sup>2</sup> Tra cui il fornitore della piattaforma applicativa utilizzata da OAM per le Segnalazioni Whistleblowing

Le categorie particolari di dati personali e i dati giudiziari, se non rilevanti per la fattispecie di Segnalazione, non devono essere inseriti nella Segnalazione da parte del Segnalante.

Le segnalazioni e la relativa documentazione sono conservati per il 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, nel rispetto degli obblighi di riservatezza. Allo scadere del termine di conservazione i dati personali sono cancellati o resi anonimi.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2-undecies primo comma lettera f) del D. Lgs. 196/2003 così come successivamente modificato e in attuazione dell'articolo 23 del GDPR, i diritti di cui sopra (artt. da 15 a 22 del GDPR) non possono essere esercitati, ovvero il loro esercizio può essere ritardato o limitato, qualora dall'esercizio di tali diritti possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto alla riservatezza dell'identità della persona che segnala violazioni di cui sia venuta a conoscenza in ragione del proprio rapporto di lavoro o delle funzioni svolte. In tal caso gli interessati possono esercitare i propri diritti anche per il tramite del Garante con le modalità di cui all'articolo 160 del Codice privacy.

L'Organismo ha svolto una valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali volta tra l'altro all'individuazione delle misure tecniche ed organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato agli specifici rischi derivanti dai trattamenti effettuati e alla definizione del proprio modello di ricevimento e gestione delle segnalazioni di cui alla presente Procedura.

Nella bacheca aziendale, sulla piattaforma utilizzata per la gestione delle segnalazioni di cui alla presente Procedura e sul sito web dell'OAM, nella sezione dedicata al *Whistleblowing*, è possibile consultare l'informativa sul trattamento dei dati personali nell'ambito della gestione delle segnalazioni, a cui si rimanda per ulteriori dettagli.

## **12. DIVULGAZIONE PUBBLICA**

Vi è un'ulteriore modalità di segnalazione consistente nella divulgazione pubblica, con la quale le informazioni sulle violazioni sono rese di pubblico dominio tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque attraverso mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone.

Le condizioni per effettuare una divulgazione pubblica sono:



- ad una segnalazione interna a cui l'OAM non abbia dato riscontro nei termini previsti abbia fatto seguito una segnalazione esterna ad ANAC la quale, a sua volta, non ha fornito riscontro al segnalante entro termini ragionevoli;
- la persona ha già effettuato direttamente una segnalazione esterna ad ANAC la quale, tuttavia, non ha dato riscontro al segnalante in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alla segnalazione entro termini ragionevoli.
- la persona effettua direttamente una divulgazione pubblica in quanto ha fondato motivo, di ritenere, ragionevolmente, sulla base di circostanze concrete e quindi, non su semplici illazioni, che la violazione possa rappresentare un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.
- la persona effettua direttamente una divulgazione pubblica poiché ha fondati motivi di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni oppure possa non avere efficace seguito

In questi casi la persona segnalante che effettua una divulgazione pubblica beneficia della protezione prevista dal d. lgs. n. 24/2023.

### **13. INFORMAZIONE**

La presente Procedura è affissa nella bacheca aziendale e pubblicata sul sito *web* dell'OAM, nella sezione dedicata al *whistleblowing*.

L'Organismo, in qualità di Titolare del trattamento, autorizza al trattamento dei dati personali i soggetti coinvolti nel trattamento di tali dati.