Informazioni sulla comunicazione e la gestione delle segnalazioni di illeciti ai sensi del Decreto legislativo 10 marzo 2023 n. 24

Lo scopo del presente documento è quello di fornire chiare indicazioni operative in merito all'oggetto, al contenuto, al destinatario e alle modalità di trasmissione delle segnalazioni di cui al Decreto legislativo 10 marzo 2023 n. 24.

Quali eventi possono essere segnalati?

Possono essere segnalate a Global Assistance:

- le condotte illecite rilevanti ai sensi del d. lgs. 231/2001 o le violazioni del modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Società ai sensi del medesimo decreto legislativo;
- violazioni delle norme disciplinanti l'attività assicurativa, così come previsto dall'art. 10-quater del Codice delle Assicurazioni Private (CAP); in particolare, si intende per violazione qualsiasi azione od omissione, verificatasi nello svolgimento dell'attività lavorativa, che comporti una violazione delle disposizioni normative primarie e secondarie di attuazione disciplinanti l'attività assicurativa;
- violazioni del Codice Etico della Società;

le condotte che integrano le seguenti fattispecie di reato:

- 275-bis c.p. «Violazione delle misure restrittive dell'Unione»;
- 275-ter c.p. «Violazioni di obblighi informativi imposti da una misura restrittiva dell'Unione»;
- 275-quater c.p. «Violazione delle condizioni dell'autorizzazione allo svolgimento di attività»;
- 275-quinquies c.p. «Violazione colposa di misure restrittive dell'Unione»

Chi può effettuare una segnalazione?

I soggetti che possono effettuare una segnalazione sono:

1) i lavoratori subordinati;

2) i lavoratori autonomi e i collaboratori;

3) i lavoratori o i collaboratori dei fornitori della Società;

4) i liberi professionisti e i consulenti che prestano la propria attività presso la Società;

5) i volontari e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività presso la Società;

6) gli azionisti e le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche qualora tali funzioni siano state esercitate in via di mero fatto.

Quando può essere effettuata la segnalazione?

- in costanza del rapporto giuridico;

- se il rapporto giuridico non è iniziato (selezione e fasi precontrattuali);

- durante il periodo di prova;

- dopo lo scioglimento del rapporto, se le informazioni sono state acquisite in corso di rapporto.

Come posso effettuare la segnalazione?

Per effettuare una segnalazione la Società mette a disposizione di tutti i soggetti legittimati:

- una specifica piattaforma informatica denominata "EWHISTLE", raggiungibile tramite web, all'indirizzo https://ewhistle.globalassistance.it
- un sistema di messaggistica presente sulla predetta piattaforma informatica;
- un incontro diretto con il gestore della segnalazione interna, da fissarsi entro il termine di 7 (sette) giorni dalla richiesta del segnalante.

La piattaforma consente di inviare via web una segnalazione compilando un modulo ed eventualmente allegando dei file. Il segnalante, in fase di "compilazione" delle caratteristiche della segnalazione, potrà selezionare nell'apposito riquadro il tipo di segnalazione "231" a seguito della quale fornirà maggiori dettagli in merito.
Il sistema garantisce l'informativa automatica al segnalante circa la presa in carico della segnalazione con cui potrà visualizzare lo stato della stessa, la possibilità di interagire con un sistema di messaggistica asincrona con il ricevente e quindi di essere ricontattato per acquisire elementi utili alla fase istruttoria o di inviare ulteriori informazioni di cui verrà eventualmente a conoscenza ai fini dell'integrazione dei fatti oggetto della segnalazione.

Posso effettuare una segnalazione in forma anonima?

La Segnalazione può essere effettuata sia in forma anonima che in forma non anonima. Viene lasciata libertà al segnalante decidere in quale modalità effettuare la segnalazione. In ogni caso la Compagnia garantisce la protezione dell'identità del segnalante.

Il contenuto delle segnalazioni

La segnalazione deve contenere i seguenti elementi:

- le generalità del soggetto che effettua la segnalazione fatto salvo che la segnalazione sia effettuata in forma anonima;
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi i fatti oggetto di segnalazione;
- se conosciute, le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto/i che ha/hanno posto in essere i fatti segnalati;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

Con riferimento ai contenuti della segnalazione occorre rilevare che quest'ultima non risulterà meritevole di tutela quando le informazioni fornite in merito all'intervenuta o potenziale commissione delle violazioni (o all'occultamento delle stesse) risultino fondate su meri sospetti o voci. Non è comunque necessario che il segnalante sia certo dell'effettivo avvenimento dei fatti denunciati e dell'autore degli stessi, benché sia necessario che:

- la segnalazione sia circostanziata e si fondi su elementi concreti tali da far ritenere al destinatario che sussista la possibilità che si sia verificato o che si possa verificare un fatto rilevante ai fini della segnalazione;
- il segnalante abbia ragionevoli motivi, alla luce delle circostanze e delle informazioni di cui dispone al momento della segnalazione, per ritenere che i fatti segnalati siano veri oppure abbia una conoscenza diretta o comunque sufficiente di tali fatti, in ragione delle funzioni svolte.

La segnalazione deve essere effettuata secondo buona fede e non deve assumere toni ingiuriosi o

contenere offese personali o giudizi morali volti ad offendere o ledere l'onore e/o il decoro personale e/o professionale della persona o delle persone a cui i fatti segnalati sono asseritamene ascritti. Laddove, sulla base delle valutazioni e indagini eseguite, i fatti segnalati dovessero risultare infondati e/o inconsistenti, il segnalante che abbia effettuato la segnalazione in buona fede non sarà perseguibile.

Chi gestisce la segnalazione?

La gestione del canale di segnalazione interna è affidata:

- all'Organismo di Vigilanza per quanto attiene le segnalazioni inerenti le condotte illecite rilevanti ai sensi del d. lgs. 231/2001 / le violazioni del modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Società ai sensi del D. Lgs. 231/01;
- Alla Funzione Compliance per quanto attiene le segnalazioni inerenti le violazioni delle norme disciplinanti l'attività assicurativa (art. 10-quater del Codice delle Assicurazioni Private) e le segnalazioni inerenti i reati di violazione delle misure restrittive dell'Unione europea (artt. 275-bis, 275-ter, 275-quater e 275-quinquies c.p.; art. 12, comma 1-bis, d.lgs. 286/1998);
- Al Responsabile dell'Area HR & Organization per quanto riguarda le segnalazioni delle violazioni del Codice Etico.

La Gestione della segnalazione:

Il procedimento di gestione delle segnalazioni è composto dalle seguenti fasi:

a. ricezione e protocollazione della segnalazione;
b. valutazione preliminare della segnalazione;
c. fase istruttoria;
d. fase di comunicazione dell'esito dell'istruttoria.

Il gestore della segnalazione, notificato a mezzo e-mail di ogni segnalazione ricevuta dal sistema, può accedere all'elenco delle segnalazioni, visualizzarne lo stato, scaricare le informazioni inviate, inviare messaggi con richieste di approfondimento al segnalante e riportare lo stato di chiusura della segnalazione.

L'amministratore della piattaforma non può accedere al contenuto delle segnalazioni. La piattaforma, attraverso una gestione delle politiche di data retention e logging, non consente il tracciamento digitale del segnalante garantendo quindi la riservatezza dell'identità dello stesso.

Esito della segnalazione:

Qualora, all'esito degli accertamenti eseguiti, la segnalazione dovesse risultare infondata, la stessa verrà archiviata. A conclusione degli accertamenti, il segnalante viene informato dell'esito degli stessi. In relazione alle segnalazioni fondate, il gestore delle segnalazioni formulerà le raccomandazioni ritenute opportune, ivi compresa l'adozione di provvedimenti disciplinari o la proposta di denuncia all'Autorità Giudiziaria, l'identificazione di eventuali misure di protezione ritenute necessarie e la proposta di azioni volte a colmare eventuali gap organizzativi o di controllo.

Il Trattamento dei dati personali

Ogni trattamento dei dati personali viene effettuato a norma del regolamento (UE) 2016/679, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 51. I dati personali che manifestamente non sono utili al trattamento di una specifica segnalazione non sono raccolti o, se raccolti accidentalmente, sono cancellati immediatamente. I diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del regolamento (UE) 2016/679 possono essere esercitati nei limiti di quanto previsto dall'articolo 2-undecies del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I trattamenti di dati personali

relativi al ricevimento e gestione delle segnalazioni sono effettuati nel rispetto dei princìpi di cui agli articoli 5 e 25 del Regolamento (UE) 2016/679 o agli articoli 3 e 16 del D. Lgs. 18 maggio 2018, n. 51, fornendo idonee informazioni al segnalante e alle persone coinvolte ai sensi degli articoli 13 e 14 del medesimo regolamento

Le misure di protezione del segnalante

La riservatezza dell'identità del segnalante

L'identità del segnalante e degli altri soggetti, a diverso titolo, legati alla segnalazione, è tutelata in tutte le fasi della procedura. Pertanto, le suddette informazioni non possono essere rivelate a persone non direttamente coinvolte nel processo di valutazione o indagine. L'obbligo di mantenere la massima riservatezza sull'identità del segnalante e sull'oggetto della segnalazione riguarda tutte le persone che, a qualunque titolo, vengano a conoscenza della stessa o siano coinvolte nel procedimento di accertamento della segnalazione. Tale tutela vale anche nei confronti degli organi di vertice della Società, che non possono disporre indagini o chiedere informazioni al fine di risalire all'identità del segnalante. Pertanto, nel caso di trasmissione della segnalazione ad altri, organi o terzi per lo svolgimento delle attività istruttorie, il gestore della segnalazione inoltra solo il contenuto della segnalazione, espungendo tutti i riferimenti dai quali sia possibile risalire, anche indirettamente, all'identità del segnalante. La riservatezza del segnalante può non essere rispettata quando:

- vi è il consenso espresso del segnalante alla rivelazione della sua identità;
- è configurabile nei confronti del segnalante, anche con sentenza di primo grado, una responsabilità penale per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria ovvero una responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave; in tale caso la Società si riserva di effettuare i necessari accertamenti nei confronti del segnalante e di adottare i provvedimenti ritenuti opportuni.

La violazione della tutela della riservatezza del segnalante, fatti salvi i casi in cui sia ammessa la rivelazione della sua identità come sopra evidenziati, è fonte di responsabilità disciplinare, per inosservanza di disposizioni di servizio.

Il divieto di ritorsione

Il segnalante non può subire alcuna ritorsione.

Nell'ambito di procedimenti giudiziari o amministrativi o comunque di controversie stragiudiziali aventi ad oggetto l'accertamento dei comportamenti, atti o omissioni vietati nei confronti del segnalante, si presume che gli stessi siano stati posti in essere a causa della segnalazione o divulgazione o denuncia.

L'onere di provare che tali condotte o atti sono motivati da ragioni estranee alla segnalazione o alla divulgazione o alla denuncia è a carico di colui che li ha posti in essere.

In caso di domanda risarcitoria presentata all'autorità giudiziaria dal segnalante, se quest'ultimo dimostra di aver effettuato, ai sensi del Decreto, una segnalazione o una divulgazione pubblica o una denuncia e di aver subito un danno, si presume, salvo prova contraria, che il danno sia conseguenza di tale segnalazione o divulgazione.

Di seguito sono indicate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, talune fattispecie che costituiscono ritorsioni:

a) il licenziamento, la sospensione o misure equivalenti;
b) la retrocessione di grado o la mancata promozione;
c) il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio, la modifica dell'orario di lavoro;
d) la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa;
e) le note di merito negative o le referenze negative;
f) l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria;
g) la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo;
h) la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole;

i) la mancata conversione di un contratto di lavoro a termine in un contratto di lavoro a tempo indeterminato, laddove il lavoratore avesse una legittima aspettativa a detta conversione;
j) il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine;
k) i danni, anche alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o i pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e la perdita di redditi;
l) l'inserimento in elenchi impropri sulla base di un accordo settoriale o industriale formale o informale, che può comportare l'impossibilità per la persona di trovare un'occupazione nel settore o nell'industria in futuro;
m) la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi;
n) l'annullamento di una licenza o di un permesso;
o) la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

Il segnalante che ritiene di aver subito una discriminazione per il fatto di aver effettuato una segnalazione deve dare notizia circostanziata della discriminazione al gestore della segnalazione, che valuta la sussistenza degli elementi per informare di quanto accaduto l'organo amministrativo affinché adotti tutte le iniziative necessarie ed opportune. L'adozione di misure discriminatorie nei confronti dei segnalanti può essere comunicata all'ANAC.

Le limitazioni alla responsabilità

Non è punibile chi, attraverso la propria segnalazione:

- riveli o diffonda informazioni sulle violazioni coperte dall'obbligo di segreto, diverso dal segreto professionale, forense o medico, o relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali;
- riveli o diffonda informazioni che offendono la reputazione del segnalato quando:
  a. al momento della rivelazione o diffusione vi fossero fondati motivi per ritenere che la rivelazione o la diffusione delle informazioni fosse necessaria per svelare la violazione;
  b. la segnalazione è stata effettuata alle condizioni previste dal Decreto.

Resta impregiudicata la responsabilità penale, civile e disciplinare del segnalante nell'ipotesi di segnalazione calunniosa o diffamatoria ai sensi del codice penale e dell'art. 2043 del codice civile.
In particolare, le tutele a favore del segnalante non sono garantite nei casi in cui sia accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale del segnalante per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per reati commessi con la denuncia ovvero nell'ipotesi di responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave.
Effettuare con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate è altresì fonte di responsabilità in sede disciplinare.
È ugualmente fonte di responsabilità in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso della presente procedura, quali le segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o compiute al solo scopo di danneggiare il denunciato o altri soggetti, e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'istituto oggetto della presente procedura.

Le misure di sostegno

Presso ANAC è possibile per il segnalante ottenere un elenco di enti del terzo settore adibiti a fornire al medesimo supporto, consulenza ed informazioni, a titolo interamente gratuito.

I soggetti beneficiari delle tutele

Le suddette misure di protezione sono riconosciute altresì nei riguardi dei seguenti soggetti, al fine di evitare condotte di ritorsione "trasversale":

(i) facilitatori, ossia coloro che assistono il segnalante nel processo di segnalazione e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata;

(ii) persone del medesimo contesto lavorativo del segnalante, di colui che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o di colui che ha effettuato una divulgazione pubblica e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;

(iii) colleghi di lavoro del segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o ha effettuato una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;

(iv) enti di proprietà del segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o che ha effettuato una divulgazione pubblica o per i quali le stesse persone lavorano, nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle predette persone.