
Procedura Whistleblowing



Descrizione di processo



Informazioni sul documento

Unità organizzativa responsabile:	Organismo di Vigilanza ex D.lgs.231/01
-----------------------------------	--

Versione

Data	Motivo e ambito delle modifiche
26/02/2025	Modifiche minori ed editoriali

Approvazione

Data	Designazione funzionale
01/03/2025	Organismo di Vigilanza ex D.lgs.231/01



Indice

Lista delle abbreviazioni:	5
Glossario:	6
1. Introduzione	7
1.1 Obiettivi	7
1.2 Ambito	7
1.3 Responsabilità	8
1.4 Interfacce e delimitazioni	8
1.5 Ciclo di aggiornamento	9
1.6 Procedure di segnalazione	9
2 Ambito di applicazione del Decreto	10
2.1 Oggetto della violazione	10
2.2 Materie escluse	11
2.3 Contenuti della segnalazione	11
2.4 Canali di segnalazione e soggetti legittimati	12
2.5 Soggetti legittimati alla segnalazione	12
2.6 Segnalazione all'ANAC	13
2.7 Divulgazione pubblica	13
3 Canali interni di segnalazione	14
3.1 L'applicativo "Sistema Whistleblower"	14
3.2 Posta ordinaria	15
3.3 Segnalazione telefonica	15
3.4 Incontro diretto	15
4 Gestione della segnalazione interna	17
4.1 Funzione delegata alla gestione	17
4.2 Ricezione della segnalazione	17
4.3 Ammissibilità della segnalazione	18
4.4 Istruttoria e accertamento della segnalazione	19
5 Tutele garantite al segnalante e soggetti assimilati	20
5.1 Soggetti tutelati	20
5.2 Riservatezza dell'identità	20
5.3 Protezione dalle ritorsioni	21



5.4	Rinunce e transazioni	22
6	Principi in materia di trattamento dei dati personali	23
7	Matrice Rischi e controlli	25
8	Allegati	27
8.1	Flowchart A (IT) 01.02.07.02 Whistleblowing	27



Lista delle abbreviazioni:

ARAG SE Italia	ARAG SE Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia
ARAG DE	ARAG SE, con sede in Dusseldorf (D)
CE	Comitato Esecutivo
CEO	Direttore Generale di ARAG SE Italia
OdV	Organismo di Vigilanza ex D.lgs 231/01
ANAC	Autorità Nazionale Anti Corruzione
Decreto	D-lgs. 10 marzo 2023, n.24
LG ANAC	Linee Guida ANAC adottate con delibera del 12 luglio 2023



Glossario:



1. Introduzione

Con il decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24 è stata data attuazione in Italia alla direttiva (UE) 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione Europea (c.d. whistleblowing) e sono state emanate inoltre disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali.

Si tratta di una disciplina che persegue, come fine ultimo, il **contrasto e la prevenzione dei fenomeni illeciti nelle organizzazioni pubbliche e private, incentivando l'emersione di condotte pregiudizievoli** - di cui il segnalante sia venuto a conoscenza nell'ambito del suo contesto lavorativo - in danno dell'ente di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo.

Il Decreto abroga la disciplina nazionale previgente e definisce il **regime di protezione dei soggetti che segnalano condotte illecite** poste in essere in violazione non solo di disposizioni europee, ma anche nazionali, purché basate su fondati motivi e lesive dell'interesse pubblico o dell'integrità dell'ente.

Il quadro regolatorio di riferimento è stato infine completato con le **Linee Guida ANAC** recanti procedure per la presentazione e gestione delle segnalazioni esterne, nonché indicazioni e principi di cui enti pubblici e privati possono tener conto per i canali interni.

Sulla base di questo quadro normativo, entrato in vigore per ARAG in data 17.12.2023, il presente documento descrive il processo realizzato dalla Società atto a incentivare le segnalazioni e a tutelare la riservatezza del segnalante ai fini di escludere ogni eventuale conseguenza o possibili ritorsioni. Dei suoi contenuti principali è stata data adeguata informazione alle rappresentanze sindacali aziendali.

1.1 Obiettivi

Lo scopo del presente documento è quello di **promuovere la cultura della legalità e della trasparenza al fine di incoraggiare segnalazioni di possibili comportamenti illeciti o irregolari e rimuovere i fattori che possono ostacolarle o disincentivarle**. In tale prospettiva, l'obiettivo perseguito è quello di fornire al segnalante (c.d. whistleblower) chiare indicazioni operative circa **oggetto, contenuti, destinatari e modalità di trasmissione** delle segnalazioni, nonché le **forme di tutela** previste dall'ordinamento e quelle predisposte da ARAG.

1.2 Ambito

La procedura di whistleblowing si applica a **tutte le segnalazioni di comportamenti illeciti o irregolari che possano pregiudicare l'integrità, l'etica o la trasparenza all'interno**



dell'organizzazione. Essa riguarda sia le **segnalazioni interne**, provenienti dai dipendenti dell'azienda, sia le **segnalazioni esterne**, provenienti da soggetti terzi che hanno rapporti giuridici con l'azienda, come fornitori, collaboratori o clienti.

L'ambito della procedura include, ma non si limita a, le seguenti situazioni:

- Violazioni delle leggi e dei regolamenti applicabili.
- Comportamenti fraudolenti o di corruzione.
- Abusi di potere o conflitti di interesse.
- Violazioni delle politiche aziendali e dei codici di condotta.
- Pratiche che mettono a rischio la salute e la sicurezza sul lavoro.
- Qualsiasi altra condotta che possa danneggiare l'interesse pubblico o l'integrità dell'ente.

La procedura di whistleblowing mira a garantire che tutte le segnalazioni siano trattate con la massima riservatezza e serietà, proteggendo il segnalante da qualsiasi forma di ritorsione o discriminazione. Inoltre, prevede l'adozione di misure correttive adeguate ad affrontare e risolvere le problematiche segnalate, nel rispetto delle normative vigenti e delle migliori pratiche internazionali.

1.3 Responsabilità

La responsabilità dei contenuti della presente procedura è dell'**OdV**.

1.4 Interfacce e delimitazioni

Le interfacce e le delimitazioni del processo di whistleblowing sono fondamentali per garantire che le segnalazioni vengano gestite in modo efficace e corretto. Ecco una descrizione dettagliata delle interfacce:

- **OdV (Organismo di Vigilanza):** L'OdV è responsabile della gestione dell'intero processo di whistleblowing. Riceve le segnalazioni, le valuta e avvia le indagini necessarie.
- **Dipendenti e Collaboratori:** I dipendenti e altri collaboratori di ARAG possono presentare segnalazioni sia tramite il canale interno che esterno.
- **Funzione Compliance:** Questa funzione collabora con l'OdV per garantire che tutte le segnalazioni siano conformi alle normative vigenti e ai codici di condotta aziendali.
- **Ufficio Legale:** Fornisce supporto legale durante le indagini e assicura che le azioni correttive proposte siano legalmente valide.
- **Human Resources:** Interviene in caso di segnalazioni che riguardino il comportamento dei dipendenti, garantendo che le azioni disciplinari siano appropriate e giustificate.

Le Delimitazioni sono:



-
- **Ambito delle Segnalazioni:** Le segnalazioni devono riguardare violazioni delle disposizioni normative nazionali e dell'Unione Europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Compagnia.
 - **Protezione del Segnalante:** La procedura garantisce la massima riservatezza e protegge il segnalante da qualsiasi forma di ritorsione o discriminazione.
 - **Azioni Correttive:** Le misure correttive adottate devono essere efficaci e in linea con le normative vigenti e le migliori pratiche internazionali.
 - **Ambito Temporale:** La procedura è valida dalla data di pubblicazione fino alla prossima revisione annuale.

Queste interfacce e delimitazioni assicurano che il processo di whistleblowing sia gestito in modo trasparente e responsabile, proteggendo sia l'integrità dell'azienda che i diritti dei segnalanti.

1.5 Ciclo di aggiornamento

La presente procedura entra in vigore dalla data di pubblicazione e resta in vigore fino alla prossima revisione che avviene a cadenza annuale.

1.6 Procedure di segnalazione

Dal momento che le segnalazioni possono pervenire sia da dipendenti di ARAG (c.d. canale interno) sia da altri soggetti con cui la Società ha rapporti giuridici (c.d. canale esterno), il presente documento viene reso conoscibile a tutti mediante **pubblicazione nel sito web aziendale**.

2 Ambito di applicazione del Decreto

2.1 Oggetto della violazione

La disciplina introdotta con il Decreto si applica per ARAG alle violazioni delle disposizioni normative nazionali e dell'Unione Europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Compagnia di cui i soggetti segnalanti siano venuti a conoscenza nel contesto lavorativo. In particolare, secondo quanto precisato dalle LG ANAC le violazioni possono riguardare:

- **Violazioni delle disposizioni normative nazionali**

Con riguardo alla normativa nazionale, nel settore privato qual è l'ambito operativo di ARAG, le segnalazioni possono avere a oggetto **solo i reati di cui al d.lgs. 231/01** nonché **violazioni del Modello di organizzazione e gestione** adottato da ARAG.

- **Violazioni della normativa europea**

Si tratta in questo caso di:

- illeciti commessi in violazione della normativa dell'UE indicata nell'Allegato 1 al Decreto e di tutte le disposizioni nazionali che ne danno attuazione (anche se queste ultime non sono espressamente elencate nel citato allegato). Si precisa che le disposizioni normative contenute nell'Allegato 1 sono da intendersi come un riferimento dinamico in quanto vanno naturalmente adeguate al variare della normativa stessa. In particolare, si tratta di illeciti relativi ai seguenti settori: contratti 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.
- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione Europea (art. 325 del TFUE lotta contro la frode e le attività illegali che ledono gli interessi finanziari dell'UE) come individuati nei regolamenti, direttive, decisioni, raccomandazioni e pareri dell'UE.
- atti od omissioni riguardanti il mercato interno, che compromettono la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali (art. 26, paragrafo 2, del TFUE). Sono ricomprese le violazioni delle norme dell'UE in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, di imposta sulle imprese e i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle imprese;
- atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni dell'Unione Europea nei settori indicati ai punti precedenti.

2.2 Materie escluse

Sono escluse dall'ambito di applicazione del Decreto le segnalazioni:

- legate a un **interesse personale del segnalante**, che attengono ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate (es. vertenze di lavoro, discriminazioni, conflitti interpersonali tra colleghi, segnalazioni su trattamenti di dati effettuati nel contesto del rapporto individuale di lavoro in assenza di una lesione dell'interesse pubblico o dell'integrità della Compagnia). Tali violazioni potranno essere segnalate attraverso le procedure già previste in materia.
- in materia di **sicurezza e difesa nazionale**;
- relative a **violazioni già regolamentate** in via obbligatoria in alcuni settori speciali, alle quali continua dunque ad applicarsi la disciplina di segnalazione ad hoc (servizi finanziari, prevenzione riciclaggio, terrorismo, sicurezza nei trasporti, tutela dell'ambiente).

Resta poi ferma la normativa in materia di: i) informazioni classificate; ii) segreto medico e forense; iii) segretezza delle deliberazioni degli organi giurisdizionali; iv) norme di procedura penale sull'obbligo di segretezza delle indagini; v) disposizioni sull'autonomia e indipendenza della magistratura; vi) difesa nazione e di ordine e sicurezza pubblica; vii) nonché di esercizio del diritto dei lavoratori di consultare i propri rappresentanti o i sindacati.

2.3 Contenuti della segnalazione

Le segnalazioni sono definite come le **informazioni, compresi i fondati sospetti, su violazioni già commesse o non ancora commesse** (ma che, sulla base di elementi concreti, potrebbero esserlo), **nonché su condotte volte ad occultarle** (es. occultamento o distruzione di prove). Si deve poi trattare di comportamenti, atti od omissioni di cui il segnalante o il denunciante sia venuto a conoscenza nel **contesto lavorativo**.

Al fine di consentire la verifica di ammissibilità e la corretta valutazione dei fatti esposti è opportuno che le segnalazioni siano il più possibile circostanziate e che riportino almeno i seguenti elementi:

- i **dati identificativi** della persona segnalante (nome, cognome, luogo e data di nascita), nonché un recapito a cui comunicare i successivi aggiornamenti (fatta salva la possibilità di effettuare segnalazioni anonime come sotto meglio precisato);
- le **circostanze di tempo e di luogo** in cui si è verificato il fatto oggetto della segnalazione, specificando i dettagli relativi alle notizie circostanziali e ove presenti anche le modalità con cui si è venuto a conoscenza dei fatti oggetto della segnalazione;
- le **generalità** o altri elementi che consentano di identificare il soggetto cui attribuire i fatti segnalati;



- l'indicazione di **altri soggetti** potenzialmente a conoscenza dei fatti;
- i **documenti da allegare** utili a fornire elementi in merito alla fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione.

2.4 Canali di segnalazione e soggetti legittimati

È possibile effettuare segnalazioni nelle materie sopra evidenziate tramite tre diversi canali.

1. segnalazione attraverso il canale interno predisposto da ARAG;
2. segnalazione mediante il sito web dell'ANAC;
3. divulgazione pubblica.

Secondo quanto previsto dal Decreto, nel caso di ARAG (ovvero enti privati che hanno impiegato almeno 50 lavoratori ed hanno adottato il Modello ex d.lgs. 231/01):

- vanno effettuate **solo attraverso il canale interno** le segnalazioni riguardanti illeciti di cui ai reati presupposto elencati dal d.lgs. 231/01 o violazioni del Modello di organizzazione e gestione adottato;
- possono invece essere effettuate attraverso **canale interno, esterno, divulgazione pubblica o denuncia** le segnalazioni che hanno per oggetto violazioni del diritto UE.

2.5 Soggetti legittimati alla segnalazione

Come sopra visto, le segnalazioni devono riferirsi ad atti od omissioni di cui il segnalante sia venuto a conoscenza nel “**contesto lavorativo**”, da intendersi in senso ampio e **non limitato a chi abbia un rapporto di lavoro dipendente con ARAG**. Le segnalazioni possono infatti essere effettuate anche da **coloro che hanno instaurato con la Compagnia un altro tipo di rapporto giuridico** (ad es. consulenti o collaboratori).

La disciplina si applica anche nel caso di segnalazioni che intervengano nell'ambito di un rapporto di lavoro poi terminato, se le informazioni sono state acquisite durante il suo svolgimento, nonché qualora il rapporto non sia ancora iniziato e le informazioni sulle violazioni siano state acquisite durante la selezione o in altre fasi precontrattuali.

Pertanto, a rilevare è l'esistenza di una relazione qualificata tra il segnalante e ARAG, relazione che riguarda attività lavorative o professionali presenti o anche passate.

Alla luce di tali precisazioni, le segnalazioni possono quindi essere fatte da: lavoratori dipendenti e autonomi, liberi professionisti e consulenti, lavoratori e collaboratori che svolgono la propria attività presso soggetti pubblici o privati che forniscono beni o servizi, tirocinanti, azionisti e le persone con funzione di direzione, amministrazione e controllo.

2.6 Segnalazione all'ANAC

È possibile effettuare anche (o solamente) una **segnalazione esterna** quando:

- il canale di segnalazione interna non è stato attivato o non è conforme alla normativa;
- il segnalante ha già effettuato una segnalazione interna ma essa non ha avuto esito;
- il segnalante ha “fondati motivi di ritenere” che all’eventuale segnalazione interna non sarebbe dato efficace seguito o che la stessa possa determinare un rischio di ritorsione;
- il segnalante ha “fondato motivo di ritenere” che la violazione da segnalare possa costituire un pericolo “imminente o palese” per il pubblico interesse.

La gestione delle segnalazioni esterne è affidata all'ANAC con le modalità che possono essere consultate sul relativo sito <https://www.anticorruzione.it>.

2.7 Divulgazione pubblica

Un'ulteriore modalità prevista per la segnalazione è la divulgazione pubblica, definita dal Decreto come “**rendere di pubblico dominio informazioni sulle violazioni tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque tramite mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone**”. Il segnalante beneficia della protezione prevista dal Decreto se:

- ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna (o direttamente una segnalazione esterna) e non è stato dato riscontro nei termini previsti
- ha “fondato motivo” di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo “imminente o palese” per il pubblico interesse ovvero di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni o possa non avere efficace seguito, giacché le prove possono essere occultate o distrutte
- vi è il “fondato timore” che chi ha ricevuto la segnalazione possa essere colluso con l'autore della violazione o coinvolto nella violazione stessa.



3 Canali interni di segnalazione

In conformità alle previsioni del Decreto, ARAG ha previsto la possibilità di effettuare le segnalazioni con due diverse modalità:

- in **forma scritta**: attraverso l'applicativo "Sistema Whistleblower" o tramite posta ordinaria.
- in **forma orale**: attraverso linee telefoniche dirette con le funzioni delegate alla gestione della segnalazione oppure, su richiesta del segnalante, attraverso un incontro diretto con le stesse.

La scelta della modalità attraverso la quale effettuare la segnalazione tra quella scritta od orale viene rimessa alla libera decisione del segnalante.

3.1 L'applicativo "Sistema Whistleblower"

ARAG SE ha acquisito l'applicativo denominato "Sistema Whistleblower" che ha messo a disposizione di tutte le proprie branch. Si tratta di un applicativo che, in conformità alle previsioni del Decreto, garantisce:

- la **riservatezza** dell'identità del segnalante e del contenuto della segnalazione;
- la possibilità di effettuare **segnalazioni anonime**;
- l'**archiviazione** al proprio interno delle segnalazioni e dei documenti inviati dal segnalante;
- adeguate **misure di sicurezza** per proteggere la documentazione da intrusioni esterne;
- l'**accesso limitato** in via esclusiva ai soggetti incaricati della gestione delle segnalazioni.

Solo ARAG può avere accesso alle segnalazioni ricevute in territorio italiano, con esclusione di ogni altra branch.

È possibile accedere al Sistema Whistleblower tramite l'apposito **link presente sul sito web di ARAG** presente nella pagina "Corporate Governance". Il Sistema consente al segnalante la scelta tra fornire i propri dati identificativi o effettuare la segnalazione in forma anonima. In ogni caso solo il gestore assegnato alla segnalazione potrà accedere alle informazioni presentate.

Concluso l'inserimento dei dati, il Sistema fornisce un **codice identificativo** univoco della segnalazione che viene inviato all'indirizzo mail fornito dal segnalante, con il quale lo stesso potrà accedere successivamente all'applicativo per verificare lo stato di gestione della propria segnalazione, oltre a dialogare direttamente con il gestore della segnalazione tramite chat dedicata.



Tutta la documentazione relativa alla segnalazione rimane all'interno dell'applicativo e pertanto nessun soggetto diverso dalla funzione competente può accedere a tali informazioni.

Nell'applicativo Sistema Whistleblower sono archiviate non solo le segnalazioni ricevute tramite lo stesso ma anche quelle ricevute attraverso i canali di seguito descritti in modo da garantire in tutti i casi lo stesso livello di sicurezza e riservatezza delle informazioni.

L'applicativo è gestito da Silvia Dal Cappello e Giampietro Milani, entrambi membri dell'OdV stesso. Se si desidera che la segnalazione non sia esaminata dagli stessi si invita ad inviarla con le modalità della posta ordinaria indicata al punto successivo.

3.2 Posta ordinaria

Il segnalante può scegliere di utilizzare anche la posta ordinaria (es. lettera raccomandata) inviando la propria segnalazione all'indirizzo di ARAG.

Qualora venga scelta questa modalità, si evidenzia che le LG ANAC, suggeriscono che la segnalazione venga inserita in due buste chiuse, includendo, nella prima, i dati identificativi del segnalante, unitamente a un documento di identità; nella seconda, l'oggetto della segnalazione; entrambe le buste dovranno poi essere inserite in una terza busta riportando, all'esterno, la dicitura "riservata all'Organismo di Vigilanza", in quanto funzione demandata (vd. sotto) alla gestione del whistleblowing.

Se si desidera che la segnalazione sia esaminata in via esclusiva dal Presidente dell'OdV, in quanto soggetto indipendente ed esterno all'organizzazione aziendale, è opportuno che nella dicitura esterna sia indicato "**riservata al Presidente dell'Organismo di Vigilanza**".

3.3 Segnalazione telefonica

È prevista la possibilità di effettuare una segnalazione anche in forma orale telefonando negli ordinari orari di apertura di ARAG ai seguenti numeri di telefono:

- +39.045.8290413 (Compliance, Customer Transparency & Administrative Audit VP)
- +39.045.8290428 (Legal & Organization VP)

I numeri corrispondono a membri interni dell'OdV incaricati di raccogliere le segnalazioni. Al fine di garantire la riservatezza del segnalante, si suggerisce di non lasciare messaggi in merito all'oggetto della segnalazione ma di parlare direttamente con gli incaricati o, in caso di assenza, di chiedere di essere richiamati.

3.4 Incontro diretto

Il segnalante può anche richiedere un incontro diretto con un membro dell'OdV. In tale caso l'incontro sarà fissato entro un termine ragionevole e comunque inferiore a 10 giorni.



L'incontro dovrà essere tenuto, secondo modalità da concordare con il segnalante, in un luogo adatto a garantire la riservatezza del segnalante. Previo consenso dello stesso, si procederà alla registrazione del colloquio o, in assenza di consenso, sarà redatto verbale che dovrà essere sottoscritto anche dal segnalante, oltre che dal ricevente la dichiarazione. Copia del verbale sarà consegnata al segnalante.

4 Gestione della segnalazione interna

4.1 Funzione delegata alla gestione

ARAG ha designato l'Organismo di Vigilanza come funzione delegata alla gestione delle segnalazioni, in quanto soggetto in possesso dei requisiti di autonomia e indipendenza previsti dal Decreto e garantiti dal Modello di organizzazione e gestione adottato.

L'OdV è infatti in grado di garantire:

- **Imparzialità nelle proprie valutazioni:** intesa come mancanza di condizionamenti e di pregiudizi nei confronti delle parti coinvolte nelle segnalazioni e quindi capacità di assicurare una gestione equa e priva di influenze interne o esterne che possano comprometterne l'obiettività;
- **Indipendenza nelle proprie decisioni:** intesa come libertà da influenze o interferenze da parte del management, al fine di garantire un'analisi oggettiva della segnalazione.

Per conoscere i membri dell'OdV e le sue modalità di funzionamento nonché i principi adottati per garantirne l'autonomia, si rinvia al Modello sopra citato, pubblicato nel sito web di ARAG per la libera consultazione da parte di tutti.

L'OdV organizza la sua attività di gestione avendo cura di evitare possibili casi di conflitto di interessi. In particolare, quanto uno dei membri dell'OdV coincida con il segnalante, con il segnalato o sia comunque una persona coinvolta o interessata dalla segnalazione, lo stesso viene escluso da ogni attività riguardante la gestione della segnalazione.

4.2 Ricezione della segnalazione

Quando viene utilizzato l'applicativo Sistema Whistleblowing, l'avviso di ricevimento della segnalazione è immediato ed automatico da parte del sistema. Negli altri casi viene garantito al segnalante un riscontro entro sette giorni dalla presentazione della segnalazione stessa.

Le segnalazioni anonime, se risultano puntuali, circostanziate e supportate da idonea documentazione, saranno gestite dall'OdV come segnalazioni ordinarie e non come whistleblowing, considerata l'impossibilità di interagire con il segnalante. Le comunicazioni ricevute sono in ogni caso conservate e qualora il segnalante anonimo venga successivamente identificato, allo stesso sono garantite le tutele previste per il whistleblower.

Qualora la segnalazione sia presentata a un soggetto diverso dai membri dell'OdV e sia evidente che si tratti di segnalazione whistleblowing (es. esplicitata la dicitura "whistleblowing" sulla busta o nell'oggetto o nel testo della comunicazione), la stessa deve essere trasmessa immediatamente all'OdV senza trattenerne copia.

4.3 Ammissibilità della segnalazione

Per poter dare corso al procedimento, l'OdV verifica la sussistenza dei presupposti oggettivi e soggettivi previsti dal Decreto e quindi che il segnalante sia un soggetto legittimato a effettuare la segnalazione e che l'oggetto della stessa rientri tra gli ambiti di applicazione della disciplina.

In assenza dei presupposti di legge, la segnalazione sarà trattata come ordinaria e gestita di conseguenza dall'OdV.

In presenza dei requisiti di legge, per essere **ammissibile** e venire gestita dall'OdV come whistleblowing, la segnalazione deve indicare chiaramente:

- le **circostanze di tempo e di luogo** in cui si è verificato il fatto oggetto della segnalazione e, quindi, una descrizione dei fatti oggetto della segnalazione;
- i dettagli relativi alle **notizie circostanziali** e, ove presenti, anche le modalità attraverso cui il segnalante è venuto a conoscenza dei fatti;
- le **generalità** o altri elementi che consentano di identificare il soggetto cui attribuire i fatti segnalati.

Diversamente, la segnalazione sarà dichiarata come **inammissibile** in caso di:

- mancanza dei dati che costituiscono gli elementi essenziali della segnalazione;
- manifesta infondatezza degli elementi di fatto riconducibili alle violazioni tipizzate dal legislatore;
- esposizione di fatti di contenuto generico tali da non consentirne la comprensione agli uffici o alla persona preposti;
- produzione di sola documentazione senza la segnalazione vera e propria di violazioni.

L'OdV provvede collegialmente (fatto salvo il principio di esclusione dei membri eventualmente in conflitto di interessi) alla verifica di ammissibilità e:

- in caso positivo nomina tra i propri membri il **delegato alla gestione della segnalazione**, il quale sarà incaricato di interagire con il segnalante al fine di raccogliere gli elementi necessari per effettuare approfondimenti relativi alla segnalazione;
- in caso negativo procede all'archiviazione della segnalazione unitamente alle motivazioni assunte per la decisione.

4.4 Istruttoria e accertamento della segnalazione

Il delegato alla gestione della segnalazione effettua tutte le opportune verifiche sui fatti segnalati, garantendo tempestività e rispetto dei principi di obiettività, competenza e diligenza professionale. Le verifiche sono realizzate con il fine di valutare la fondatezza dei fatti segnalati anche per formulare eventuali raccomandazioni in merito all'adozione delle necessarie azioni correttive sulle aree e sui processi aziendali interessati, nell'ottica di rafforzare il sistema di controllo interno.

Il delegato alla gestione della segnalazione, in coordinamento con l'intero OdV, provvede a:

- acquisire gli elementi informativi necessari alla valutazione della segnalazione;
- analizzare tutta la documentazione e le informazioni ricevute;
- coinvolgere le strutture aziendali o eventualmente i soggetti esterni necessari per le verifiche che richiedano competenze tecniche e professionali specifiche (provvedendo in questo caso ad oscurare ogni tipologia di dato che possa consentire l'identificazione della persona segnalante o di ogni altra persona coinvolta);
- verificare l'esistenza di eventuali soggetti collegati rilevanti, al fine di garantire loro la riservatezza e le tutele previste per i soggetti assimilati al segnalante.

Una volta completata l'attività di accertamento, il delegato presenta all'OdV in sede collegiale (salva l'esclusione di eventuali membri in conflitto di interessi) la propria proposta che può essere:

- di archiviazione della segnalazione perché infondata, motivandone le ragioni;
- di fondatezza della segnalazione e conseguentemente di comunicazione al CEO di ARAG per la valutazione in ordine alle responsabilità individuali e agli eventuali successivi provvedimenti o procedimenti conseguenti (es. provvedimenti di natura disciplinare).

Tutte le fasi dell'attività di accertamento sono tracciate e archiviate avendo cura di tutelare la riservatezza dell'identità del segnalante, del segnalato e di tutte le persone coinvolte e/o menzionate nella segnalazione.

Entro il termine di tre mesi dalla data di avviso di ricevimento della segnalazione, l'OdV fornisce al segnalante un **riscontro** definitivo se l'istruttoria è terminata oppure di natura interlocutoria sullo stato della gestione, se non ultimata.

5 Tutele garantite al segnalante e soggetti assimilati

5.1 Soggetti tutelati

Uno dei principali cardini della disciplina del whistleblowing è rappresentato dalle tutele riconosciute al segnalante per le segnalazioni effettuate nel rispetto della disciplina. La disciplina adottata da ARAG ha lo scopo preciso di garantire al segnalante:

- la **riservatezza della sua identità**;
- l'**esclusione di atti ritorsivi** nei suoi confronti;

Tali misure di protezione sono garantite da ARAG anche agli altri **soggetti che hanno un ruolo nella segnalazione o una particolare vicinanza o rapporto con il segnalante**. In particolare, sono garantiti:

- il **facilitatore**, ovvero la persona fisica che fornisce consulenza o sostegno al segnalante nel processo di segnalazione, operando all'interno del medesimo contesto lavorativo.
- Le persone del **medesimo contesto lavorativo** del segnalante o di chi effettua una divulgazione pubblica e che sono legate a essi da uno **stabile legame affettivo** o di **parentela entro il quarto grado**; per stabile legame affettivo deve intendersi non solo la convivenza in senso stretto ma anche un rapporto di natura affettiva caratterizzato da una certa stabilità sia sotto il profilo temporale che sotto il profilo di condivisione di vita.
- **colleghi di lavoro** del segnalante, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo e che hanno con il segnalante un rapporto abituale e corrente (inteso come un rapporto connotato da una certa continuità tale da determinare un rapporto di comunanza o amicizia).
- **enti di proprietà** - in via esclusiva o in compartecipazione maggioritaria di terzi - del segnalante, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica;
- enti presso i quali il segnalante, denunciante o chi effettua una divulgazione pubblica **lavorano**.

5.2 Riservatezza dell'identità

Tutti i membri dell'OdV, in quanto funzione delegata alla gestione delle segnalazioni, hanno sottoscritto apposito incarico che prevede l'**obbligo di garantire la riservatezza di ogni informazione**, inclusa l'eventuale documentazione allegata, dalla quale si possa direttamente o indirettamente risalire all'identità del whistleblower o dei soggetti assimilati.



Inoltre, la piattaforma “Sistema Whistleblowing” consente l’accesso in via esclusiva per la gestione delle segnalazioni a due membri dell’OdV appositamente dallo stesso designati, che hanno il compito di istruire le segnalazioni ricevute e riferire in merito all’OdV in seduta collegiale.

Nell’ambito dell’eventuale procedimento disciplinare attivato da ARAG contro il presunto autore della condotta segnalata, l’identità del segnalante non sarà rivelata, ove la contestazione dell’addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla segnalazione, anche se conseguenti alla stessa. Qualora invece la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e l’identità del segnalante risulti indispensabile alla difesa del soggetto cui è stato contestato l’addebito disciplinare o della persona comunque coinvolta nella segnalazione, quest’ultima sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo previo consenso espresso del segnalante alla rivelazione della propria identità. In tali casi, l’OdV provvede a dare preventivo avviso al segnalante mediante comunicazione scritta delle ragioni che rendono necessaria la rivelazione dei dati riservati. Qualora il soggetto segnalante neghi il proprio consenso, la segnalazione non potrà essere utilizzata nel procedimento disciplinare.

Resta ferma in ogni caso, sussistendone i presupposti, la facoltà di ARAG di procedere con la denuncia all’Autorità Giudiziaria.

5.3 Protezione dalle ritorsioni

ARAG si impegna ad evitare qualunque forma di ritorsione, intesa come qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, che determini (in via diretta o indiretta) un danno ingiusto al segnalante o ai soggetti assimilati.

Affinché sia riconosciuta tale forma di tutela, devono sussistere le seguenti condizioni:

- che il segnalante/denunciante al momento della segnalazione o della denuncia all’autorità giudiziaria o della divulgazione pubblica avesse “fondato motivo” di ritenere le informazioni veritiere e rientranti nel perimetro applicativo della disciplina;
- che la segnalazione, denuncia o divulgazione sia stata effettuata secondo la disciplina prevista dal Decreto.

Qualora il soggetto interessato ritenga di aver ingiustamente ricevuto una forma di ritorsione, può segnalarlo all’ANAC (<https://www.anticorruzione.it>) per i provvedimenti conseguenti o presentare domanda alla competente Autorità Giudiziaria.

Si evidenzia che il segnalante perde la protezione: qualora sia accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale del segnalante per i reati di diffamazione o di calunnia o nel caso in cui tali reati siano commessi con la denuncia all’autorità giudiziaria o contabile; oppure in caso di responsabilità civile per lo stesso titolo per dolo o colpa grave.



In caso di segnalazione anonima, la tutela è assicurata qualora la persona segnalante sia stata identificata o la sua identità si sia palesata successivamente.

5.4 Rinunce e transazioni

Il segnalante e i soggetti assimilati hanno la possibilità di rinunciare in tutto o in parte ai propri diritti e mezzi di tutela o farne oggetto di transazione, esclusivamente dinanzi ad un giudice, a seguito di tentativo obbligatorio di conciliazione, o di accordi di mediazione e conciliazione predisposti in sede sindacale.



6 Principi in materia di trattamento dei dati personali

Il ricevimento e la gestione delle segnalazioni comportano il trattamento dei dati personali identificativi, particolari e giudiziari che possono essere contenuti nella segnalazione e negli atti e nei documenti a essa allegati.

Le informazioni relative al titolare, alle modalità di trattamento dei dati, alla base giuridica ed a tutte le altre indicazioni richieste dagli articoli 13 e 14 del GDPR, sono riportate nell'apposita informativa riservata ai segnalanti presente sul sito web di ARAG oltre che in apposita sezione dell'applicativo "Sistema Whistleblowing".

Per quanto concerne il legittimo interesse, i dati vengono trattati sulla base dell'interesse legittimo della Società a garantire che le violazioni di legge o delle norme aziendali di comportamento siano adeguatamente affrontate e tempestive per proteggere ARAG i così come i dipendenti, gli stakeholder e il pubblico in generale dagli effetti di una condotta illegale o impropria.

Quanto ai diritti garantiti agli interessati dal GDPR, si segnala che possono essere limitati quando dal loro esercizio possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto alla riservatezza dell'identità del segnalante.

I membri dell'OdV hanno ricevuto da ARAG apposito incarico come soggetti espressamente autorizzati al trattamento dei dati personali relativi alla gestione delle segnalazioni, con espresso vincolo alla riservatezza in merito alle informazioni trattate (vd. sopra).

Quanto, infine, al limite di conservazione dei dati, la segnalazione e la relativa documentazione sono conservate **nel solo "Sistema Whistleblower"** per il tempo necessario alla sua trattazione e cancellate **dopo 3 anni dalla chiusura della segnalazione**. Tale termine è conforme al termine massimo di 5 anni dalla comunicazione dell'esito finale della procedura, previsto dalla normativa vigente (art. 14 del D.Lgs. n.24/2023). Tale termine può essere prorogato in caso di procedimento giudiziario.

Le segnalazioni ricevute con le altre modalità vengono caricate nell'applicativo dalle funzioni incaricate; quindi, non è presente nessuna altra archiviazione. I messaggi e la posta ricevuti vengono cancellati o distrutti appena effettuato l'inserimento dalle funzioni incaricate.

I documenti ed i dati possono essere scaricati e stampati dalla piattaforma solo in casi eccezionali, come ad esempio in caso di richiesta da parte dell'Autorità o dei componenti dell'OdV che non hanno accesso al sistema e **previa consultazione con il Presidente dell'OdV**.



I dati vengono cancellati in modo manuale in caso di questioni che esulano dallo scopo del processo, dati inutili o raccolti incidentalmente o ancora segnalazioni errate.

Si precisa inoltre che è stato impostato un **cookie funzionale** nel momento del censimento nell'applicativo della segnalazione che combina messaggio con segnalante; l'accesso a queste informazioni sul cookie **viene automaticamente cancellato dopo 6 ore**.



7 Matrice Rischi e controlli

Numero Processo ADONIS NP	A (IT) 01.02.07.02
Nome Processo ADONIS NP	Whistleblowing
Tipo di processo (ISO 9000) ADONIS NP	Management process
Business value ADONIS NP	Mission Critical
Processo chiave ADONIS NP	No
Stato descrizione processo	Processo definitivo
Process Owner ADONIS NP	Legal & Organization HEAD
Policy / Procedura / Istruzione Operativa	Compliance Guideline ARAG SE including branches and subsidiaries Procedura Whistleblowing
Divisione	Governance, Finance & Administration
Sistemi usati nel processo	LegalTegrity Call Manager (telefono) Microsoft Outlook
Vincoli ARAG SE Italia	Nessuno
Vincoli Gruppo	Nessuno
Impatto Data Quality	n.a.
Data Owner DQ	n.a.
Impatto Bilancio	n.a.
Impatto Privacy	Rif. RopA very high DPIA Yes
Impatto D. Lgs. 231/01	sì
Risk Profile	n.a.
Issue Internal Audit	n.a.
Attività di riferimento	7 - Analyze report
Risk - Risk Groups ADONIS NP	External / legal environment risk - Legal risk
Descrizione del rischio	Violazione della riservatezza del segnalante
Impatto rischio netto	Low
Control owner	Internal audit di gruppo
Controllo ADONIS NP	Authority
Descrizione controllo	Sottoscrizione di NDA da parte dei membri ODV
Stato controllo chiave	Controlli chiave efficaci/RCSA a regime
Frequenza Controllo	a richiesta
Evidenze Controllo	audit report
Repository Controllo	N/A
Revisione del controllo da parte del Operational Risk Management	N/A in quanto ODV è un organismo indipendente
Attività di riferimento	7 - Analyze report
Risk - Risk Groups ADONIS NP	External / legal environment risk - Criminal activities
Descrizione del rischio	Violazione della riservatezza del segnalante da parte di soggetti non autorizzati
Impatto rischio netto	Low
Control owner	n/a
Controllo ADONIS NP	Data encryption (system side)
Descrizione controllo	Dati criptati all'interno della piattaforma e accesso a piattaforma limitato a 2 users
Stato controllo chiave	Controlli chiave efficaci/RCSA a regime
Frequenza Controllo	N/A
Evidenze Controllo	N/A
Repository Controllo	N/A
Revisione del controllo da parte del Operational Risk Management	N/A in quanto ODV è un organismo indipendente



Attività di riferimento	15 - Evaluate countermeasures
Risk - Risk Groups ADONIS NP	External / legal environment risk - Legal risk
Descrizione del rischio	Ritorsioni a carico del segnalante
Impatto rischio netto	Low
Control owner	OdV
Controllo ADONIS NP	Work instruction / process documentation
Descrizione controllo	Ispezioni OdV
Stato controllo chiave	Controlli chiave efficaci/RCSA a regime
Frequenza Controllo	periodica
Evidenze Controllo	Report Odv
Repository Controllo	Y: Vigilanza 231
Revisione del controllo da parte del Operational Risk Management	N/A in quanto ODV è un organismo indipendente
Legenda	
Stato processo	
Processo definitivo	
Processo in bozza/da aggiornare	
Processo da definire	
Impatto rischio	
Low	
Moderate	
Substantial	
Serious	
Major	
Stato controllo chiave	
Controlli chiave efficaci/RCSA a regime	
Controlli chiave descritti/RCSA non ancora implementato	
Controlli chiave non efficaci o non ancora descritti / RCSA non ancora implementato	
Il processo non contiene rischi chiave	



8 Allegati

8.1 Flowchart A (IT) 01.02.07.02 Whistleblowing