



PROCEDURA OPERATIVA SEGNALAZIONE RECLAMI SOSPETTI

Stato Gestione Procedura

Rev.	Data	Modifiche	Par.
0	19.01.2021	Prima emissione	##
1	24.05.2024	Integrazione requisiti SA8000 – modifica Template	##
2	04.04.2025	Modifica cap.6 Modalità Operative	##
3	18.09.2025	Aggiornamento Indirizzo SI CERT S.A.G.L. (pag.6)	##
4	12.02.2026	Revisione Generale + Inserimento responsabilità chiusura, monitoraggio, etc. Segnalazioni	##



INDICE

1	OBIETTIVO DELLA PROCEDURA.....	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	DESTINATARI	3
4	FONTI NORMATIVE.....	3
4.1	WHISTLEBLOWING (D.LGS. 24/2023).....	3
4.1.1	Origine normativa dell'istituto del Whistleblowing	3
4.1.2	Definizioni	4
4.1.3	Segnalazioni Protette (Recepimento Direttiva UE 2019/1937 e D.Lgs. 24/2023).....	4
4.2	NATURA DELLE SEGNALAZIONI SA8000	4
5	RESPONSABILITÀ	5
5.1	FUNZIONE DI CONFORMITÀ.....	5
5.2	FUNZIONE RICEVENTE	5
5.3	WHISTLEBLOWER.....	5
6	MODALITÀ OPERATIVE	5
6.1	MODALITÀ DI SEGNALAZIONE.....	5
6.1.1	Segnalazione reati, violazioni, illeciti D.Lgs 24/2023 e difformità rispetto ai requisiti dei sistemi di gestione aziendali.....	6
6.1.2	Segnalazione per mancato rispetto dei requisiti per la responsabilità sociale	6
6.2	CONTENUTO DELLE SEGNALAZIONI	7
6.3	ATTIVITÀ DI VERIFICA DELLE SEGNALAZIONI	7
6.3.1	Verifica Segnalazioni Sa 8000.....	7
6.4	FASI ISTRUTTORIA E ANALISI.....	7
6.5	ESITO DELL'INDAGINE E COMUNICAZIONE	8
6.5.1	ESITO DELL'INDAGINE.....	8
6.5.2	COMUNICAZIONE ESITI INDAGINE.....	8
6.6	AZIONI, CHIUSURA, MONITORAGGIO	8
6.6.1	Definizione Azioni e loro monitoraggio	8
6.6.2	Chiusura delle segnalazioni e reclami.....	8
6.6.3	Monitoraggio	8
7	FORME DI TUTELA DEL WHISTLEBLOWER	9
7.1	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA SULL'IDENTITÀ DEL WHISTLEBLOWER E SOTTRAZIONE AL DIRITTO DI ACCESSO DELLA SEGNALAZIONE	9
7.2	DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE NEI CONFRONTI DEL WHISTLEBLOWER	9
8	TRACCIABILITÀ, ARCHIVIAZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	9
9	TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RACCOLTI E TRATTATI	10
10	DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI DEL WHISTLEBLOWER, DEL SEGNALATO E DEGLI ALTRI SOGGETTI TUTELATI	10
11	SISTEMA SANZIONATORIO.....	10
12	FORMAZIONE, INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	11

Documentazione richiamata e di riferimento

Procedure	Istruzioni
PRO 04 Gestione Non Conformità e Azioni Correttive	-

Documenti	Moduli
Codice Disciplinare	Mod.890-A Modulo Segnalazione Reclami e Sospetti

1 OBIETTIVO DELLA PROCEDURA

Scopo della presente Procedura è quello di definire i canali di comunicazione per la ricezione, l'analisi e l'elaborazione delle segnalazioni di possibili violazioni, illeciti, mancato rispetto di standard e di rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso alla segnalazione, quali i dubbi e le incertezze circa la procedura da seguire e i timori di ritorsioni o discriminazioni.

In tale prospettiva, l'obiettivo perseguito dalla presente procedura è quello di fornire al segnalante (whistleblower) chiare indicazioni operative circa oggetto, contenuti, destinatari e modalità di trasmissione delle segnalazioni, nonché circa le forme di tutela che gli vengono offerte relativamente a:

- Reclami interni/esterni;



- Anomalie;
- Suggestimenti.

che riferiscono agli standard UNI-EN-ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, UNI EN ISO 37001:2016, SA8000, UNI EN ISO 50001, e le relative normative cogenti applicabili.

L'identità dei whistleblowers deve sempre essere mantenuta riservata e i whistleblowers non devono incorrere in alcuna responsabilità, sia essa civile, penale, amministrativa o lavorativa, per aver segnalato in buona fede una Violazione attraverso i canali di comunicazione.

NPLUS auspica che tutti collaborino a mantenere in Azienda un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

Giova ricordare che NPLUS vieta le ritorsioni, dirette o indirette, nei confronti di chiunque segnali potenziali Violazioni, prevedendo in proposito provvedimenti sanzionatori di natura adeguata. Allo stesso tempo, NPLUS intende reagire prontamente nei confronti di coloro che, con dolo o colpa grave, segnalino Violazioni che si rivelino non esistenti.

Questa Procedura è conforme alla normativa di cui al D.Lgs. 24/2023, la quale ha dato attuazione in Italia alla Direttiva UE 2019/1937, 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.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale istruzione si applica ogni qualvolta si manifesti la necessità di segnalare eventuali difformità rispetto ai requisiti degli standard sopra richiamati.

3 DESTINATARI

Destinatari della presente Procedura sono i "whistleblowers" ossia tutti gli attuali o pregressi soci, collaboratori e/o dipendenti di NPLUS, inclusi i candidati e gli staggers e, in generale, tutti coloro che, pur non appartenendo a NPLUS, operano o hanno operato direttamente o indirettamente con l'azienda (ad esempio, fornitori di beni e servizi, corrispondenti, Clienti).

Le tutele previste dalla presente Procedura si applicano anche agli **Altri Soggetti Tutelati**, come definiti di seguito. Tra questi si includono specificamente i "Facilitatori", ovvero le persone fisiche che assistono il Segnalante nel processo di segnalazione, operanti all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata.

In linea con quanto sopra, questa Procedura viene portata a conoscenza di tutti i Destinatari con mezzi di comunicazione appropriati, compresa la affissione presso la sede aziendale e la pubblicazione in una sezione dedicata del sito web www.nplus.it.

Affinché sia garantita la protezione ai sensi di questa Procedura, la segnalazione - interna o esterna di informazioni - deve essere effettuata per iscritto e/o in qualsiasi formato prescritto ai sensi della presente Procedura.

Le tutele conferite da questa Procedura e ai sensi della normativa rilevante (incluse le misure di protezione contro eventuali ritorsioni) si applicano al whistleblower e ai Facilitatori, con l'eccezione di chi divulghi consapevolmente informazioni che sa o dovrebbe ragionevolmente sapere essere false.

Nel caso in cui un whistleblower abbia effettuato una Segnalazione Protetta esternamente o internamente in buona fede, e risulti che si sia sbagliato sulla sua rilevanza o che la persona che ha fatto la segnalazione non abbia rispettato appieno i requisiti procedurali stabiliti da questa Procedura, a tale whistleblower e ai relativi Facilitatori saranno comunque garantite le relative tutele qui stabilite.

4 FONTI NORMATIVE

Il presente capitolo descrive le basi normative del whistleblowing e chiarisce la distinzione tra:

4.1 Il whistleblowing ai sensi del D.Lgs. 24/2023, avente natura giuridica vincolante e riferito esclusivamente alle **segnalazioni di illeciti**.

4.2 Le segnalazioni prive della natura di illecito ma comunque rilevanti dal punto di vista etico e sociali, dei diritti dei lavoratori, della sicurezza sui luoghi di lavoro previste dallo standard SA8000 e dagli standard normativi riportati al punto 1.

4.1 WHISTLEBLOWING (D.LGS. 24/2023)

4.1.1 OriGINE normativa dell'istituto del Whistleblowing

L'istituto del **whistleblowing** è stato introdotto nell'ordinamento italiano dall'art. 1, comma 51, della Legge 190/2012 ("legge anticorruzione"), che ha inserito l'art. 54-bis nel D.Lgs. 165/2001.

Tale disposizione ha introdotto misure dedicate alla tutela dei lavoratori che segnalano condotte illecite conosciute in ragione del rapporto di lavoro.

L'articolo 54-bis¹ indica in sintesi:

¹ Art. 54 bis: "1. Fuori dei casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione, ovvero per lo stesso titolo ai sensi dell'art. 2043 del codice civile, il pubblico dipendente che denuncia all'autorità giudiziaria o alla Corte dei Conti, ovvero riferisce al proprio superiore gerarchico condotte illecite di cui sia venuto a



- il lavoratore che segnala condotte illecite non può essere sanzionato, licenziato o discriminato, salvo i casi di calunnia o diffamazione;
- l'identità del segnalante è protetta e può essere rivelata solo se strettamente indispensabile ai fini difensivi dell'incolpato;
- eventuali misure discriminatorie vanno comunicate al Dipartimento della Funzione Pubblica;
- le segnalazioni sono escluse dal diritto di accesso agli atti previsto dalla Legge 241/1990.

4.1.2 Definizioni

Per whistleblower si intende il lavoratore che segnala violazioni, irregolarità, condotte potenzialmente dannose per l'amministrazione o l'azienda, nell'interesse dell'integrità organizzativa e della collettività.

La segnalazione (cd. "whistleblowing"), in tale ottica, è un atto di manifestazione di senso civico, attraverso cui il whistleblower contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per la organizzazione di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo. Lo scopo del whistleblowing è pertanto favorire l'emersione tempestiva di comportamenti contrari alla legge, assicurando adeguata protezione a chi li segnala.

4.1.3 Segnalazioni Protette (Recepimento Direttiva UE 2019/1937 e D.Lgs. 24/2023)

A seguito dell'introduzione del D.Lgs. 10 marzo 2023 n. 24 che recepisce la Direttiva (UE) 2019/1937 viene ampliato il **perimetro delle segnalazioni protette** oggetto di whistleblowing agli illeciti rilevanti quali:

1. illeciti amministrativi, civili, contabili o penali;
2. violazioni rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001;
3. violazioni del diritto UE o nazionale;
4. atti/omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione (art. 325 TFUE);
5. atti/omissioni relativi al mercato interno, concorrenza, appalti, prodotti e servizi.

Le **segnalazioni escluse dal perimetro** del D.Lgs. 24/2023 riguardano:

- a. le contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro o di impiego pubblico o con le figure gerarchicamente sovraordinate;
- b. le segnalazioni di violazioni laddove già disciplinate in via obbligatoria dagli atti dell'Unione europea o nazionali;
- c. le segnalazioni di violazioni in materia di sicurezza nazionale, nonché di appalti relativi ad aspetti di difesa o di sicurezza nazionale, a meno che tali aspetti rientrino nel diritto derivato pertinente dell'Unione europea.

Inoltre, resta ferma l'applicazione delle disposizioni nazionali o dell'Unione europea in materia di:

- a. informazioni classificate;
- b. segreto professionale forense e medico;
- c. segretezza delle deliberazioni degli organi giurisdizionali.

4.2 NATURA DELLE SEGNALAZIONI SA8000

Lo standard SA8000 prevede la possibilità, per lavoratori e stakeholder, di segnalare:

- violazioni dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- comportamenti discriminatori o non etici;
- problemi relativi a salute e sicurezza;
- pratiche scorrette dei superiori o dell'organizzazione;
- non conformità sociali da parte di fornitori e terzi.

Queste segnalazioni **non hanno necessariamente natura di illecito** e non rientrano nel perimetro del D.Lgs. 24/2023, ma richiedono comunque una gestione strutturata, partecipata e documentata tramite:

- Social Performance Team (SPT);
- riesame SA8000;
- azioni correttive e preventive.

Per le segnalazioni SA8000 può valere l'anonimato se scelto dal whistleblower. Tuttavia, qualora la segnalazione riguardi fatti che costituiscono violazioni di legge, violazioni del diritto UE, reati o comportamenti lesivi dell'interesse pubblico, la stessa può rientrare anche nell'ambito del whistleblowing ai sensi del D.Lgs. 24/2023. In questi casi la segnalazione deve essere trattata prioritariamente

conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, non può essere sanzionato, licenziato o sottoposto ad una misura discriminatoria, diretta od indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

2. Nell'ambito del procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rivelata, senza il suo consenso, sempre che la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla segnalazione. Qualora la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione, l'identità può essere rivelata ove la sua conoscenza sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato.

3. L'adozione di misure discriminatorie è segnalata al Dipartimento della funzione pubblica, per i provvedimenti di competenza, dall'interessato o dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative nell'amministrazione nella quale le stesse sono state poste in essere.

4. La denuncia è sottratta all'accesso previsto dagli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni".



secondo le tutele e le procedure del whistleblowing (riservatezza, protezione contro ritorsioni, etc.), pur potendo essere comunicata allo SPT solo nelle parti non sensibili per garantire l'integrazione con il sistema SA8000.

Le segnalazioni SA8000 che non configurano violazioni rilevanti ai fini del decreto restano invece interamente nel perimetro SA8000.

5 RESPONSABILITÀ

5.1 FUNZIONE DI CONFORMITÀ

La **Funzione di Conformità**, che per le segnalazioni SA8000 è individuata nell'SPT e per le segnalazioni di illeciti (D.Lgs. 24/2023) è individuata nel RSGI **ha la responsabilità** di analizzare le segnalazioni, valutarne la fondatezza e rilevanza rispetto ai propri compiti e proporre eventuali azioni correttive e preventive con il coinvolgimento di altre figure organizzative.

La Direzione ha la responsabilità di avallare le azioni correttive e preventive proposte.

La Funzione di Conformità ha la responsabilità di:

- Conservare le informazioni documentate delle varie attività di gestione delle segnalazioni (verifiche, indagini, azioni, esiti, etc.);
- Monitorare lo stato delle attività previste assicurando il rispetto delle scadenze e dei tempi di chiusura concordati;
- Assicurare la dovuta riservatezza.

5.2 FUNZIONE RICEVENTE

La Funzione Ricevente ha la responsabilità di indirizzare\inoltrare la segnalazione alla Funzione di Conformità pertinente.

5.3 WHISTLEBLOWER

Il whistleblower è responsabile di:

- **formulare la segnalazione in modo chiaro, completo e circostanziato**, indicando tutti gli elementi utili alla comprensione dei fatti, delle persone coinvolte e delle circostanze rilevanti;
- **agire in buona fede**, con convinzione ragionevole della veridicità dei fatti segnalati;
- **astenersi dal presentare segnalazioni mendaci, diffamatorie o calunniose**, nonché dal fornire informazioni false, distorte o intenzionalmente manipolate;
- **non utilizzare la procedura in modo improprio o strumentale**, evitando segnalazioni volte a ottenere vantaggi personali, arrecare danno al segnalato, o a terzi, o a ostacolare l'attività organizzativa.

La presente procedura lascia impregiudicata la **responsabilità penale e disciplinare del whistleblower** in caso di segnalazioni calunniose o diffamatorie, ai sensi delle disposizioni del Codice Penale e dell'art. 2043 del Codice Civile.

Sono altresì fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre sedi competenti, tutte le forme di abuso della procedura, incluse:

- segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o presentate al solo scopo di danneggiare persone o l'organizzazione;
- uso improprio o strumentalizzazione della procedura;
- qualunque comportamento volto a ostacolare l'indagine, alterare la verità dei fatti o manipolare informazioni.

6 MODALITÀ OPERATIVE

6.1 MODALITÀ DI SEGNALAZIONE

Qualsiasi Stakeholder (Clienti effettivi e potenziali - soci in affari, fornitori, professionisti, enti pubblici compresi i loro consulenti, rappresentanti, funzionari, dipendenti ecc.) possono segnalare anche in forma anonima:

- violazioni e illeciti D.Lgs. 24/2023;
- difformità rispetto ai requisiti degli standard UNI-EN-ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, UNI EN ISO 37001:2016, UNI EN ISO 50001, SA8000 e le relative normative cogenti applicabili.

La NPLUS mette a disposizione dei propri dipendenti e dei propri collaboratori a qualsiasi titolo, un apposito modello il cui utilizzo rende più agevole e rispondente ai requisiti della presente procedura.

Il modello **MOD-890-A "Segnalazione"** è reperibile presso la sede e nel sito web dell'azienda ove sono altresì pubblicate le modalità di compilazione ed invio.

Segnalazioni che fossero invece ricevute da Responsabili di funzione della NPLUS diverse dalla Funzione di Conformità devono essere tempestivamente inoltrate alla Funzione di Conformità competente per gli aspetti oggetto della segnalazione e nel rispetto delle garanzie di riservatezza. Se la funzione ricevente riscontrasse che il tema è pertinente ad altra funzione (ivi incluso SPT), dovrà provvedere ad inoltrarla alla funzione responsabile competente motivando opportunamente.

Qualora il whistleblower rivesta la qualifica di pubblico ufficiale, l'invio della segnalazione non lo esonera dall'obbligo di denunciare alla competente Autorità giudiziaria i fatti penalmente rilevanti e le ipotesi di danno erariale.

La cassetta delle segnalazioni è verificata settimanalmente a cura di SPT.



6.1.1 Segnalazione reati, violazioni, illeciti D.Lgs 24/2023 e difformità rispetto ai requisiti dei sistemi di gestione aziendali

La segnalazione per la denuncia di reati, illeciti come definiti al punto 4.1, contro la corruzione e difformità rispetto ai requisiti del DLgs 231 e degli standard UNI/ISO posseduti dall'azienda, può essere effettuata utilizzando le seguenti modalità:

- compilando e consegnando il modulo disponibile sul sito aziendale personalmente a Funzioni di Conformità tramite posta (NPLUS S.r.l. - Via Fortunato Zeni, 8 – 38068 Rovereto -TN); in tal caso, per poter usufruire della **garanzia della riservatezza**, è necessario che la segnalazione venga inserita in una **busta chiusa** che rechi all'esterno la dicitura "All'attenzione della Funzione di Conformità NPLUS - riservata/personale";
- mediante cassette dedicate a ricevere "reclami/segnalazioni/suggerimenti" presenti in azienda;
- a mezzo mail all'indirizzo amministrazione@nplus.it (in tal caso verrà garantito il rispetto dell'anonimato in conformità a quanto previsto dal Testo Unico della Privacy).
- in forma verbale in un incontro faccia a faccia con la Funzione di Conformità ricevente. In tali occasioni, quest'ultimo, con il consenso del whistleblower, documenta l'incontro tramite verbale, che il whistleblower può verificare, correggere e confermare con la propria firma.

La Funzione di Conformità riceve e analizza la segnalazione individuando la risorsa più idonea alla gestione della segnalazione e coinvolgendo eventuali funzioni interne specifiche per avviare la fase istruttoria.

Nel caso in cui il whistleblower abbia:

- già effettuato una segnalazione interna che non ha avuto seguito entro i termini stabiliti *oppure*
- ragionevoli motivi per ritenere che, se facesse una segnalazione interna, questa non avrebbe un seguito efficace o che la stessa segnalazione potrebbe comportare il rischio di ritorsioni; *oppure*
- ragionevoli motivi per ritenere che la Violazione possa rappresentare un pericolo imminente o evidente per l'interesse pubblico;

può effettuare una **segnalazione esterna** ("Segnalazione Esterna") all'**ANAC**. Anche questa è considerata una Segnalazione Protetta.

La segnalazione può avvenire in forma scritta o in forma orale, attraverso il canale implementato dall'ANAC e reperibile all'indirizzo <https://whistleblowing.anticorruzione.it/#/>.

ANAC garantirà la massima riservatezza dell'identità del whistleblower, della persona coinvolta e di quella altrimenti menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

6.1.2 Segnalazione per mancato rispetto dei requisiti per la responsabilità sociale

La segnalazione per la denuncia di reati contro i diritti umani, diritti dell'infanzia, diritti e tutele dei lavoratori e di mancato rispetto dei requisiti di Responsabilità Sociale (vedi 4.1) può essere effettuata direttamente ai membri dell'SPT:

- compilando e consegnando il modulo disponibile sul sito aziendale personalmente o tramite posta (NPLUS S.r.l. - Via Fortunato Zeni, 8 – 38068 Rovereto- TN). In tal caso, per poter usufruire della garanzia della riservatezza, è necessario che la segnalazione venga inserita in una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "All'attenzione del SPT NPLUS - riservata/personale";
- mediante cassette dedicate a ricevere "reclami/segnalazioni/suggerimenti" presenti in azienda, specificando nel modulo segnalazione il SPT come destinatario;
- a mezzo mail all'indirizzo: SPT@Nplus.it

L'identità del segnalante sarà conosciuta solo dai componenti del SPT che ne garantiranno la riservatezza, fatti salvi i casi in cui non è opponibile per legge.

Verrà garantito il rispetto dell'anonimato in conformità a quanto previsto dal Testo Unico della Privacy.

Le segnalazioni ricevute sono riportate a cura dell'SPT nel "Registro delle Segnalazioni SA8000".

Qualora la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentata e tutelata dalle figure previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ha facoltà di rivolgersi direttamente:

- All'Organismo di certificazione **SI CERT S.A.G.L.**
 - **Sede Italia:** Via Kennedy n.35 – 84044 Albanella (SA) – Italia
 - **Telefono:** 800.98.38.73
 - **E-mail:** reclamisa8000@sicert.net
- **AI SAAS** - Social Accountability Accreditation Services
 - **Indirizzo:** 9 East 37th Street, 10th Floor - New York, NY 10016 - USA
 - **Telefono:** +1 -(212)-391-2106
 - **E-mail:** saas@saasaccreditation.org



La Direzione aziendale garantisce che non saranno effettuate ritorsioni né misure di alcun tipo per i soggetti che effettuano le segnalazioni.

6.2 CONTENUTO DELLE SEGNALAZIONI

Il whistleblower sia nel caso di segnalazione di illeciti che di aspetti legati alla Responsabilità Sociale deve fornire tutti gli elementi utili a consentire alla funzione di conformità di procedere alle dovute ed appropriate verifiche ed accertamenti a riscontro della fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione.

A tal fine, la segnalazione deve preferibilmente contenere i seguenti elementi:

- generalità del soggetto che effettua la segnalazione, con indicazione della posizione o funzione svolta nell'ambito dell'azienda;
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi;
- se conosciute, le generalità o altri elementi (come la qualifica e il servizio in cui svolge l'attività) che consentano di identificare il soggetto/i che ha/hanno posto/i in essere i fatti segnalati;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- l'indicazione di 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.

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

6.3 ATTIVITÀ DI VERIFICA DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni ricevute sono analizzate a cura della Funzione di Conformità competente che le valuta in termini di pertinenza ai fini di definire le modalità di prosecuzione della fase istruttoria.

La verifica degli elementi della segnalazione è effettuata dalla Funzione di Conformità nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza effettuando ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

A tal fine, la Funzione di Conformità può avvalersi del supporto e della collaborazione delle competenti funzioni e strutture dell'azienda. Sulla base degli elementi raccolti la funzione di conformità classificherà la segnalazione in

- **Segnalazioni non pertinenti** nel caso in cui non sia pertinente agli ambiti di applicazione della presente procedura. In tal caso la segnalazione verrà chiusa e inoltrata alla figura competente per la gestione della segnalazione;
- **Segnalazioni in malafede** quando le informazioni fornite sono false, quando sono omesse volutamente fatti per alterare la verità, quando la segnalazione viene inoltrata con l'intento di danneggiare persone o l'organizzazione, quando la segnalazione viene utilizzata in modo strumentale per ottenere vantaggi personali o nuocere ad altri. In tal caso con l'avvallo della Direzione potrà essere valutato l'avvio di una procedura sanzionatoria nei confronti del segnalante e/o, in caso di collaboratori esterni, la possibile risoluzione del rapporto;
- **Segnalazioni rilevanti** nel caso in cui la segnalazione sia pertinente; in tal caso verrà avviata la fase di indagine.

La Funzione di Conformità **entro 7 giorni** dal ricevimento della segnalazione fornirà un riscontro al whistleblower in merito alla ricezione della segnalazione e alle tempistiche previste per le attività istruttorie.

Il soggetto che ha ricevuto la segnalazione (Funzione di Conformità) potrà fornire queste informazioni in un rapporto scritto, oppure potrà decidere di organizzare un incontro con il whistleblower. Tale riunione va documentata a cura della Funzione di Conformità Competente.

6.3.1 Verifica Segnalazioni Sa 8000

Fermo restando quanto indicato al punto 6.3 nel caso di Segnalazioni - Reclami - Suggestimenti SA8000 il **SPT assegna alle segnalazioni ricevute dei livelli di priorità in base alla gravità** degli aspetti trattati dalla segnalazione. Le segnalazioni SA8000 a priorità alta o ripetute (*Es: Situazioni gravi legate ai principi SA8000, Rischio immediato per la salute, sicurezza, dignità o diritti fondamentali, impatto elevato su clima organizzativo, etc.*) devono essere gestite come NC come indicato dalla Procedura PRO 04 "Gestione delle Non Conformità" mentre le altre possono essere gestite come indicato nel MOD 890-A.

6.4 FASI ISTRUTTORIA E ANALISI

La fase di indagine si sostanzia nell'esecuzione di controlli mirati sulle segnalazioni, che consentono di individuare, analizzare e valutare gli elementi che confermano l'attendibilità dei fatti segnalati e possibili cause di quanto riscontrato.

La Funzione di Conformità in tal fase:

- garantisce il pieno rispetto dei requisiti di riservatezza di cui al successivo capitolo 12;
- garantisce che la verifica sia condotta in modo diligente, equo e imparziale; ciò implica che ogni;



- persona coinvolta nell'indagine deve essere informata - una volta completate le indagini preliminari - delle dichiarazioni rese e delle prove acquisite a suo carico e che deve essere in grado di fornire controdeduzioni;
- può avvalersi di consulenti tecnici (come professionisti esterni o specialisti interni alla Società).

La fase di indagine deve **concludersi entro 3 mesi dalla data della segnalazione**, dovrà essere fornito al whistleblower un riscontro sull'esito dell'indagine. Qualora, per ragioni oggettive legate alla complessità dell'indagine, quest'ultima non si concluda entro tale termine, il soggetto ricevente fornirà comunque al whistleblower un riscontro sulle attività in corso e sui primi esiti dell'indagine, riservandosi di fornire un ulteriore riscontro quando le attività saranno concluse. In ogni caso, il contenuto di tali feedback non deve pregiudicare eventuali azioni intraprese in conseguenza dell'indagine.

6.5 ESITO DELL'INDAGINE E COMUNICAZIONE

6.5.1 ESITO DELL'INDAGINE

La fase di indagine può concludersi con:

- **esito negativo (infondata)** nel qual caso la segnalazione viene archiviata. Esito negativo della segnalazione si può verificare per esempio qualora non emergano elementi oggettivi a supporto dei fatti segnalati, la segnalazione, pur presentata in buona fede, risulti infondata, non si configurano violazioni di norme, procedure interne, Modello 231, Codice Etico o requisiti della norma SA8000.
- **esito positivo (fondata)** in tal caso il soggetto incaricato trasmetterà l'esito dell'indagine agli organi competenti dell'organizzazione affinché possano essere adottate le necessarie misure di correzione e correttive, anche di natura disciplinare. In relazione alla tipologia di violazione nei casi di corruzione, illeciti, reati gravi (D.Lgs. 24/2023) la Funzione di Conformità provvederà a:
 - a presentare denuncia all'Autorità Giudiziaria competente, nei casi previsti dalla legge;
 - a comunicare l'esito dell'accertamento al Responsabile del Personale per i provvedimenti del caso e al Responsabile della struttura dell'autore della violazione accertata, per l'attivazione dell'azione disciplinare;
 - a informare la Direzione Aziendale e le strutture competenti affinché adottino gli ulteriori provvedimenti necessari alla tutela di NPLUS.

6.5.2 COMUNICAZIONE ESITI INDAGINE

L'esito dell'accertamento viene comunicato al segnalante e all'intero personale aziendale tramite e-mail e affissione in bacheca. Nel caso di segnalazioni anonime l'esito viene comunicato sulle bacheche aziendali.

6.6 AZIONI, CHIUSURA, MONITORAGGIO

6.6.1 Definizione Azioni e loro monitoraggio

Nel caso in cui l'indagine abbia esito positivo la Funzione di Conformità deve definire delle azioni per la risoluzione di quanto rilevato e a seconda del caso anche delle azioni correttive e preventive per evitare che quanto riscontrato possa riverificarsi definendo:

- Tempistiche per la l'attuazione di quanto concordato;
- Responsabilità per l'effettuazione delle attività.

Per le segnalazioni SA8000 qualora la segnalazione abbia alta priorità devono essere attuate azioni correttive\preventive. Per gli altri livelli di priorità le azioni definite saranno proporzionate all'impatto della segnalazione.

La Funzione di Conformità effettua monitoraggi periodici dello stato delle azioni concordate sollecitandone eventualmente l'attuazione delle figure incaricate.

6.6.2 Chiusura delle segnalazioni e reclami

La Funzione di Conformità provvede alla chiusura della segnalazione quando tutte le azioni pianificate sono state attuate e valuta l'efficacia delle azioni. Per le segnalazioni SA8000 i tempi di chiusura, indipendentemente dalla priorità assegnata alla segnalazione, **non devono essere superiori ai 6 mesi**. In caso di esito negativo o di chiusura "forzata" perché trascorso un periodo di tempo superiore ai tempi stabiliti deve esserne data motivazione scritta e indagato il motivo della mancata chiusura attivando una NC (PRO 04 Gestione Non Conformità e Azioni Correttive) e cercando di risolverla in tempi rapidi.

6.6.3 Monitoraggio

La Funzione di Conformità rende disponibile al personale interno lo stato delle azioni e delle segnalazioni mediante affissione di comunicazione e KPI relativi a:

- Numerosità delle segnalazioni ricevute;
- Fondatezza e pertinenza di ciascuna segnalazione;
- Avvio azioni correttive volte ad eliminare le cause;
- Chiusura dell'azione correttiva.



7 FORME DI TUTELA DEL WHISTLEBLOWER

7.1 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA SULL'IDENTITÀ DEL WHISTLEBLOWER E SOTTRAZIONE AL DIRITTO DI ACCESSO DELLA SEGNALAZIONE

Ad eccezione dei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di diffamazione ai sensi delle disposizioni del codice penale o dell'art. 2043 del codice civile e delle ipotesi in cui l'anonimato non è opponibile per legge, (es. indagini penali, tributarie o amministrative, ispezioni di organi di controllo) l'identità del whistleblower viene protetta in ogni contesto successivo alla segnalazione. Pertanto, fatte salve le eccezioni di cui sopra, l'identità del whistleblower che effettua la Segnalazione Protetta e l'identità degli Altri Soggetti Tutelati (come definiti di seguito) saranno sempre confidenziali e qualsiasi comunicazione in relazione alla presunta o effettiva condotta illecita (compresa la segnalazione stessa e/o qualsiasi comunicazione al riguardo) non dovrà includere i dati identificativi o qualsiasi altro dettaglio che possa portare all'identificazione del whistleblower che ha effettuato la segnalazione o degli Altri Soggetti Tutelati. Ciascuno dei Segnalanti e degli Altri Soggetti Tutelati può, separatamente, acconsentire espressamente per iscritto alla trasmissione dei propri dati.

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

Per quanto concerne, in particolare, l'ambito del procedimento disciplinare, l'identità del segnalante può essere rivelata all'autorità disciplinare e all'incolpato solo nei casi in cui:

- vi sia il consenso espresso del segnalante;
- la contestazione dell'addebito disciplinare risulti fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante risulti assolutamente indispensabile alla difesa dell'incolpato, sempre che tale circostanza venga da quest'ultimo dedotta e comprovata in sede di audizione o mediante la presentazione di memorie difensive.

La segnalazione del whistleblower è, inoltre, sottratta al diritto di accesso previsto dagli artt. 22 e seguenti della legge 241/1990 e ss.mm.ii..

Il documento non può, pertanto, essere oggetto di visione né di estrazione di copia da parte di richiedenti, ricadendo nell'ambito delle ipotesi di esclusione di cui all'art. 24, comma 1, lett. a), della l. n. 241/90 s.m.i..

7.2 DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE NEI CONFRONTI DEL WHISTLEBLOWER

Nei confronti del soggetto che effettua una segnalazione ai sensi della presente procedura non è consentita, né tollerata alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

Per misure discriminatorie si intendono le azioni disciplinari ingiustificate, le molestie sul luogo di lavoro ed ogni altra forma di ritorsione che determini condizioni di lavoro intollerabili.

La tutela è circoscritta alle ipotesi in cui segnalante e denunciato siano entrambi dipendenti dell'Istituto.

Il dipendente che ritiene di aver subito una discriminazione per il fatto di aver effettuato una segnalazione di illecito deve dare notizia circostanziata dell'avvenuta discriminazione alla funzione conformità della prevenzione della corruzione che, valutata la sussistenza degli elementi, segnala l'ipotesi di discriminazione:

- al responsabile della struttura di appartenenza del dipendente autore della presunta discriminazione. il responsabile della struttura valuta tempestivamente l'opportunità/necessità di adottare atti o provvedimenti per ripristinare la situazione e/o per rimediare agli effetti negativi della discriminazione in via amministrativa e la sussistenza degli estremi per avviare il procedimento disciplinare nei confronti del dipendente autore della discriminazione;
- al responsabile della gestione del personale, che, per i procedimenti di propria competenza, valuta la sussistenza degli estremi per avviare il procedimento disciplinare nei confronti del dipendente che ha operato la discriminazione;
- alla direzione, che valuta la sussistenza degli estremi per esercitare in giudizio l'azione di risarcimento per lesione dell'immagine dell'azienda

8 TRACCIABILITÀ, ARCHIVIAZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La documentazione utilizzata nello svolgimento delle attività (anche nel caso di segnalazioni non pertinenti) sarà conservata dalla Funzione di Conformità in un apposito archivio informatico, gestito con modalità confidenziali.

Le segnalazioni e la relativa documentazione saranno conservate per il tempo necessario all'evasione della segnalazione e comunque non oltre cinque anni dalla data di comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza previsti dalla normativa vigente in materia, salvo il manifestarsi di specifiche esigenze tese alla difesa o tutela di diritti e/o legittimi interessi di NPLUS, di terzi, anche in caso di reclami, contenziosi o precontenziosi. Al termine del periodo di conservazione la documentazione sarà cancellata.

Quando, su richiesta del whistleblower, la segnalazione viene fatta oralmente in un incontro faccia a faccia con il soggetto ricevente, quest'ultimo, con il consenso del whistleblower, documenta l'incontro tramite verbale, che il whistleblower può verificare, correggere e confermare con la propria firma.



I dati personali che non sono manifestamente rilevanti per il trattamento di un rapporto specifico non saranno raccolti o, se accidentalmente raccolti, saranno cancellati senza indebito ritardo.

9 TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RACCOLTI E TRATTATI

Il Titolare del trattamento dei dati personali raccolti attraverso il processo di Segnalazione, disciplinato nella presente Procedura è NPLUS (di seguito, il "Titolare") ai sensi e per gli effetti del Reg EU 2016/679 ("GDPR").

Il Titolare tratta i dati personali contenuti nella Segnalazione per le finalità individuate dalla presente Procedura, tramite i soggetti deputati ed autorizzati, nei limiti delle prescrizioni normative, vale a dire, per la raccolta, gestione e analisi delle Segnalazioni pervenute sia con modalità informatiche che manuali.

Per il perseguimento delle finalità indicate, i dati personali eventualmente contenuti nelle Segnalazioni saranno raccolti, trattati e gestiti dal soggetto ricevente, quale funzione responsabile della presente policy, nonché dagli eventuali soggetti che concorrono alla corretta esecuzione della stessa, autorizzati al trattamento o nominati Responsabili del trattamento ex art. 28 del GDPR. Detti soggetti saranno appositamente individuati dal Titolare che provvederà altresì a fornire apposite istruzioni sulle modalità e finalità del trattamento e ad assicurare che siano soggetti ad adeguati obblighi di riservatezza e confidenzialità.

Il Titolare potrà inoltre comunicare, purché necessario per il perseguimento delle finalità del trattamento, i dati personali raccolti a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie:

- autorità competenti. Tali soggetti agiranno quali titolari autonomi del trattamento;
- società/enti/associazioni che svolgono, a titolo esemplificativo, attività di consulenza, supporto alla prestazione dei servizi etc., che agiranno, a seconda dei casi, in qualità di autonomi titolari, o di responsabili del trattamento sulla base di uno specifico accordo sul trattamento dei dati personali concluso ai sensi dell'art. 28 GDPR.

10 DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI DEL WHISTLEBLOWER, DEL SEGNALATO E DEGLI ALTRI SOGGETTI TUTELATI

Al whistleblower, al segnalato e agli Altri Soggetti Tutelati coinvolti nella Segnalazione e nel relativo procedimento (c.d "Interessati"), la normativa in materia di protezione dei dati personali riconosce, salve le limitazioni individuate dalle pertinenti disposizioni di legge e, in particolare, dall'art. 2-undecies del D.lgs. 196/2003, specifici diritti quali:

a) **Diritto di accesso:** vale a dire il diritto di ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: (i) le finalità del trattamento; (ii) le categorie di dati personali in questione; (iii) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; (iv) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; (v) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; (vi) qualora i dati non siano raccolti presso di lei, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine. Resta inteso che anche in caso di diritto di accesso, qualora ne ricorrano i presupposti, il Titolare garantisce la tutela dell'identità degli Interessati.

b) **Diritto di rettifica e cancellazione:** nei casi previsti dalle applicabili disposizioni di legge, l'Interessato può esercitare il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano nonché, tenuto conto delle finalità del trattamento, il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti. L'Interessato ha altresì il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali se sussiste uno dei seguenti motivi: (i) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; (ii) i dati sono trattati illecitamente; (iii) si è opposto all'attività di trattamento e non c'è un motivo legittimo prevalente; (iv) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale.

c) **Diritto alla limitazione del trattamento:** l'Interessato ha il diritto di ottenere la limitazione del trattamento nei seguenti casi: (i) per il periodo necessario al Titolare per verificare l'esattezza dei dati di cui l'interessato ha contestato l'esattezza; (ii) in caso di trattamento illecito dei dati personali; (iii) anche nel caso i dati personali non sono necessari per le finalità del trattamento, qualora vengano trattati per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; (iv) per il periodo necessario alla verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto alla Sua richiesta di opposizione al trattamento.

d) **Diritto di opposizione:** l'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali realizzati sulla base del legittimo interesse ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lett. f) GDPR.

e) **Diritto di presentare un reclamo e/o un ricorso:** l'Interessato ha il diritto di presentare un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e/o un ricorso all'autorità giudiziaria, qualora i suoi diritti in materia di trattamento dei dati si reputino violati.

11 SISTEMA SANZIONATORIO

Il Codice Disciplinare cui si è fatto riferimento in questa Procedura Whistleblowing è quello adottato da NPLUS e reso disponibile agli interessati. Gli altri provvedimenti sanzionatori cui si è fatto riferimento in questa Procedura possono avere carattere contrattuale e/o statutario e/o deontologico e/o essere di fonte normativa (es. responsabilità civile e/o penale).



12 FORMAZIONE, INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

NPLUS assicura un adeguato livello di formazione e informazione verso tutti i destinatari della presente procedura, al fine di garantirne la piena comprensione e la corretta applicazione. In particolare viene attuata:

- Formazione in fase di assunzione per tutti i nuovi dipendenti che comprende:
 - contenuti della procedura whistleblowing e SA8000;
 - modalità di presentazione delle segnalazioni;
 - canali di comunicazione interni ed esterni;
 - tutele del segnalante; -
 - divieto di ritorsione e protezione della riservatezza.
- Formazione periodica a seguito di:
 - aggiornamenti in caso di modifiche e revisioni;
- Sensibilizzazione costante attraverso affissioni in bacheca, momenti di confronto specifico.