



**Più' Mutui Casa Spa**  
Sede Legale: Via Passerini, 2 – 20900 Monza (MB)  
Sede Operativa: Via C.Romani 2 – 20091 Bresso (MI)  
Tel. 02/91.08.41.60 - Fax. 02.61.42.04.34 – e.mail:info@piumutucasa.it –  
Pec.: piumutucasa@pec.it  
Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



PIÙMUTUICASA

# ***PROCEDURA WHISTLEBLOWING***

## ***PIU' MUTUI CASA SPA***

**Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: info@piumutucasa.it**

Iscritta, ai sensi dell'Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E' attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica **customercare@piumutucasa.it**



## Indice

1. Riferimenti normativi .....	3
2. Obiettivo e ambito di applicazione.....	3
3. Destinatari .....	3
4. Oggetto della segnalazione .....	4
5. Destinatario della segnalazione .....	4
6. Contenuto della segnalazione .....	4
7. Garanzie di riservatezza .....	5
8. Modalità di invio della segnalazione mediante canale interno .....	5
8.1 Processo di Gestione della segnalazione interna .....	8
9. Segnalazione mediante canale esterno .....	9
10. Sistema sanzionatorio.....	9
11. Formazione .....	10
12. Conservazione della documentazione .....	10
13. Privacy.....	10
14. Documenti di riferimento .....	11
15. Storia delle Revisioni.....	11

**Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: [info@piumutucasa.it](mailto:info@piumutucasa.it)**

Iscritta, ai sensi dell'Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E' attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica **[customer-care@piumutucasa.it](mailto:customer-care@piumutucasa.it)**



## 1. Riferimenti normativi

### FONTI APPLICABILI IN MATERIA DI WHISTLEBLOWING:

- D.Lgs. 24/2023, attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali;
- D.lgs. 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa degli enti;
- Legge 190/2012 (c.d. Legge Severino), disposizioni relative ai sistemi di whistleblowing applicabili al settore pubblico;
- Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione, che ha modificato il quadro regolatorio della Legge 179/2017 e del D.Lgs. 231/2001;
- Linee guida Confindustria, per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo (ultimo aggiornamento: giugno 2021);
- Linee guida ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) e relative FAQ e le principali delibere.

### FONTI APPLICABILI IN MATERIA DI DATA PROTECTION:

- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), che disciplina i principi e le norme a tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- D.lgs. 196/2003 – Codice Privacy – armonizzato al GDPR dal D.lgs. 101/2018 e le modifiche e integrazioni apportate al Codice dal D.L. 139/2021 (cd. “Decreto Capienze”), convertito, con modificazioni, dalla L. 205/2021, e dal D.L. 132/2021 (cd. “Decreto giustizia, difesa e proroghe”), convertito, con modificazioni, dalla L. 178/2021;
- I pareri, i provvedimenti e le ordinanze di ingiunzione dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali, fra cui si ricordano, in particolare:
  - Parere su uno schema di decreto legislativo recante attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione (cd. direttiva whistleblowing) - 11 gennaio 2023.

## 2. Obiettivo e ambito di applicazione

Lo scopo della presente procedura è quello di garantire un ambiente di lavoro in cui i soggetti destinatari (cfr. successivo par. 3) possano segnalare liberamente eventuali comportamenti illegittimi posti in essere all’interno della Società. A tal fine, la procedura disciplina il processo di segnalazione di comportamenti illegittimi e definisce, pertanto, adeguati canali di comunicazione per la ricezione, l’analisi ed il trattamento delle segnalazioni da chiunque inviate o trasmesse, anche in forma confidenziale o anonima.

## 3. Destinatari

Le segnalazioni di cui alla presente procedura potranno essere effettuate, ai sensi dell’art. 3, comma 3, del D.Lgs. n. 24/2023, da: a) i dipendenti delle amministrazioni pubbliche, nonché i dipendenti delle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza o regolazione; b) i dipendenti degli enti pubblici economici, degli enti di diritto privato

**Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: info@piumutucasa.it**

Iscritta, ai sensi dell’Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell’elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall’Organismo di cui all’Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E’ attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all’indirizzo di posta elettronica **customercare@piumutucasa.it**



sottoposti a controllo pubblico, delle società in house, degli organismi di diritto pubblico o dei concessionari di pubblico servizio; c) i lavoratori subordinati di soggetti del settore privato; d) i lavoratori autonomi; e) i lavoratori e i collaboratori che forniscono beni o servizi o che realizzano opere in favore di terzi; f) i liberi professionisti e i consulenti; g) i volontari e i tirocinanti; h) gli azionisti e le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza (di seguito, collettivamente, i “Destinatari”).

Inoltre, le suddette segnalazioni potranno essere effettuate dai soggetti di cui alle lettere da a) a h) anche quando il rapporto giuridico non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali, durante il periodo di prova o successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso.

#### 4. Oggetto della segnalazione

La presente procedura è volta a consentire la segnalazione di irregolarità che afferiscono alle attività svolte dalla Società ovvero a condotte individuali, quali, ad esempio:

- 1) condotte illecite, rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, o violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo; ivi ;
- 2) illeciti che rientrano nell’ambito di applicazione degli atti dell’Unione Europea o nazionali relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell’ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- 3) atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell’Unione Europea, di cui all’art. 325 del Trattato sul Funzionamento dell’Unione europea;
- 4) atti od omissioni riguardanti il mercato interno, di cui all’art. 26, par. 2, del Trattato sul Funzionamento dell’Unione europea;
- 5) atti o comportamenti che vanificano l’oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell’Unione Europea nei settori di cui sopra.

In ogni caso, il segnalante non dovrà utilizzare l’istituto in argomento per scopi meramente personali o per effettuare rivendicazioni di lavoro contro superiori gerarchici, per le quali occorrerà che egli si riferisca alla disciplina e alle procedure interne di competenza di altri organismi o uffici.

#### 5. Destinatario della segnalazione

Il Legale della Società e l’Odv (di seguito, congiuntamente, il “Destinatario della segnalazione”) saranno i soggetti destinatari delle segnalazioni previste nella presente procedura.

La gestione delle segnalazioni verrà effettuata nel pieno rispetto delle tutele previste a favore del *whistleblower* e nel rispetto di quanto previsto nella presente procedura.

#### 6. Contenuto della segnalazione

Il *whistleblower* dovrà fornire tutti gli elementi utili a consentire al Destinatario della segnalazione di procedere alle dovute e appropriate verifiche e accertamenti a riscontro della fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione.

La segnalazione dovrà essere il più possibile circostanziata e, in particolare, è necessario risultino chiare:

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

Non sono meritevoli di tutela e, conseguentemente, non sono oggetto di esame da parte del Destinatario della segnalazione, le segnalazioni basate su mere supposizioni e/o sospetti e/o voci e/o opinioni del segnalante e/o di

Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: [info@piumutucasa.it](mailto:info@piumutucasa.it)

Iscritta, ai sensi dell’Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell’elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall’Organismo di cui all’Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E’ attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all’indirizzo di posta elettronica [customer-care@piumutucasa.it](mailto:customer-care@piumutucasa.it)



eventuali terzi dal medesimo indicati o contenenti informazioni che il segnalante sa essere false.

È utile anche allegare **documenti** che possano fornire elementi di fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione, nonché l'indicazione di altri soggetti potenzialmente a conoscenza dei fatti.

È prevista la possibilità di effettuare segnalazioni in forma **anonima** e, in tal caso, per la loro opportuna gestione le stesse dovranno necessariamente essere circostanziate e rese con dovizia di particolari e comunque tali da far emergere fatti e situazioni relazionandoli a contesti determinati (es.: indicazione di nominativi o qualifiche particolari, menzione di uffici specifici, procedimenti o eventi particolari, etc).

## 7. Garanzie di riservatezza

L'identità del segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità non potranno essere rivelate a soggetti differenti rispetto al Destinatario della segnalazione, senza il consenso espresso del segnalante stesso.

In particolare, tutti coloro che, a vario titolo, ricevano o vengano coinvolti nella gestione delle segnalazioni saranno tenuti a tutelare la riservatezza del whistleblower.

La violazione dell'obbligo di riservatezza costituisce, infatti, fonte di responsabilità disciplinare, fatte salve le ulteriori forme di responsabilità previste dall'ordinamento (a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel caso in cui venga accertata tale violazione, Associazione Nazionale Anticorruzione (di seguito anche "ANAC") applicherà al responsabile una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000,00 a 50.000,00 euro, ai sensi dell'art. 21 comma 1 lett. a) D.lgs. n. 24/2023).

Nell'ambito di un eventuale procedimento penale, l'identità del segnalante è coperta dal segreto nei modi e nei limiti previsti dall'art. 329 del Codice di Procedura Penale.

Nell'ambito di un eventuale procedimento dinnanzi alla Corte dei Conti, l'identità del segnalante non potrà essere rivelata sino alla chiusura della fase istruttoria.

Con specifico riferimento all'ambito disciplinare, l'identità del segnalante non potrà essere 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 fosse fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante fosse indispensabile per la difesa dell'incolpato, la segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso del segnalante alla rivelazione della sua identità, consenso che deve essere reso o acquisito in forma scritta (senza, comunque, nessuna conseguenza in capo al segnalante per la scelta effettuata, anche nel caso di rifiuto a rivelare la propria identità).

Si precisa, infine, che ulteriore elemento di tutela del segnalante è stato previsto dal Legislatore italiano tramite la definizione della portata dei diritti dell'interessato previsti dagli artt. 15-22 GDPR, in capo al soggetto segnalato. Infatti, attraverso l'art. 2-undecies del Codice Privacy è stato disposto che: *"i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Regolamento non possono essere esercitati con richiesta al titolare del trattamento ovvero con reclamo ai sensi dell'articolo 77 del Regolamento qualora, dall'esercizio di tali diritti, possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto alla riservatezza dell'identità del dipendente che segnala ai sensi della legge 30 novembre 2017, n. 179, l'illecito di cui sia venuto a conoscenza in ragione del proprio ufficio"*.

## 8. Modalità di invio della segnalazione mediante canale interno

Le segnalazioni mediante canale interno potranno essere inviate con le seguenti modalità di invio:

- a) **modalità informatica**, trasmesse tramite utilizzo dell'apposito canale (Piattaforma *ParrotWB*) messo a disposizione dalla Società. In particolare, qualsiasi utente dotato di un dispositivo (desktop o mobile) connesso a Internet potrà facilmente inviare al Destinatario della segnalazione una segnalazione digitando l'url: <https://piumutucasa.parrotwb.app/>

Le segnalazioni effettuate mediante la modalità a) potranno essere trasmesse al Destinatario della segnalazione seguendo le **modalità operative** di seguito indicate.

**Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: info@piumutucasa.it**

Iscritta, ai sensi dell'Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.

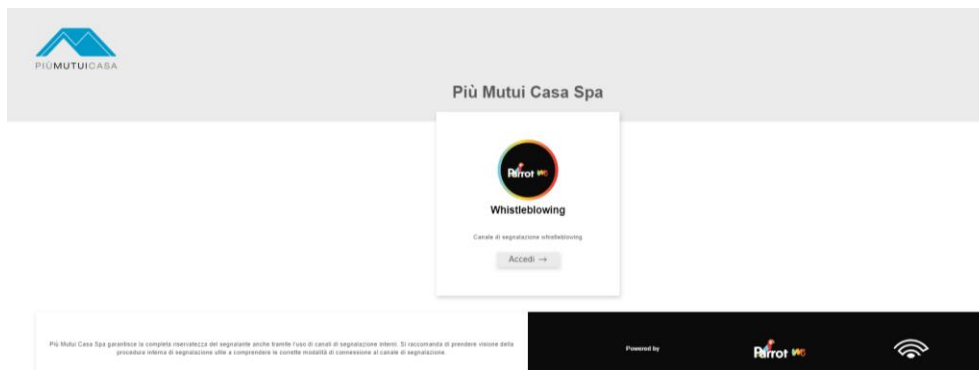


E' attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica **customer-care@piumutucasa.it**



Al fine di garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, si consiglia di effettuare la segnalazione utilizzando un dispositivo che non sia in alcun modo riconducibile alla realtà aziendale (asset aziendali di PMC) e di non utilizzare la connessione internet (via cavo o Wi-Fi) fornita da PMC.



Per il tramite della piattaforma informatica ParrotWB, qualsiasi utente dotato di un dispositivo (desktop o mobile) connesso a Internet potrà facilmente inviare al Destinatario della segnalazione una segnalazione digitando l'url sopra riportato.

ParrotWB è una piattaforma per la gestione delle segnalazioni whistleblowing che permette una comunicazione crittografata end-to-end, consentendo agli utenti di effettuare delle segnalazioni di illeciti con la garanzia di riservatezza.

L'autore della segnalazione potrà accedere all'apposita pagina della piattaforma "Invia una segnalazione" senza credenziali di accesso e decidere quali informazioni inviare al sistema.

In particolare:

- per effettuare una nuova segnalazione, cliccare su "invia una segnalazione";
- per accedere, invece, ad una segnalazione già inviata, inserire il codice generato automaticamente dalla piattaforma e trasmesso al segnalante, quale ricevuta dell'invio della stessa che dovrà essere custodito dal segnalante (NB. In caso di smarrimento del codice non sarà più possibile accedere alla specifica segnalazione e l'utente dovrà inviare una nuova segnalazione).

**Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: [info@piumutucasa.it](mailto:info@piumutucasa.it)**

Iscritta, ai sensi dell'Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E' attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica [customer-care@piumutucasa.it](mailto:customer-care@piumutucasa.it)





## Hai già effettuato una segnalazione?

Monitora la tua risposta inserendo il codice univoco generato alla prima segnalazione. Ti ricordiamo di conservare il codice in un posto sicuro.

XXXX XXXX XXXX XXXX XX

Accedi alla segnalazione

Nel caso in cui si volesse inviare una nuova segnalazione, cliccando nello spazio dedicato, si aprirà l'ambiente di seguito riproposto, nel quale saranno visibili vari campi che potranno essere compilati.

All'esito della compilazione delle varie sezioni, sarà possibile procedere con l'invio della segnalazione.

### 8.1 Processo di Gestione della segnalazione interna

#### Presenza in carico della segnalazione e analisi preliminare

In ogni caso, entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della segnalazione, il Destinatario della segnalazione rilascerà, tramite piattaforma *ParrotWB*, al segnalante l'avviso di ricevimento della segnalazione stessa. Sarà cura dell'utente segnalatore accedere al portale per verificare la presa in carico della segnalazione mediante inserimento del suddetto token.

Nel caso in cui, all'esito della fase di analisi preliminare, la segnalazione sia ritenuta manifestamente infondata, il Destinatario della segnalazione procederà all'archiviazione della segnalazione medesima, con le relative motivazioni, dandone comunicazione al segnalante, tramite piattaforma *ParrotWB*.

In caso contrario, si procede alla fase dell'istruttoria, come descritta nel paragrafo che segue.

#### Istruttoria

Con riferimento a ciascuna segnalazione, laddove, a seguito dell'analisi preliminare, emergessero o fossero comunque desumibili elementi utili e sufficienti per una valutazione della fondatezza della segnalazione medesima, fatto salvo il diritto alla difesa del segnalato, il Destinatario della segnalazione provvederà a:

- avviare analisi specifiche, eventualmente coinvolgendo le funzioni aziendali interessate;
- avvalersi, se necessario, di consulenti esterni alla Società tramite la richiesta di effettuazione di specifici *audit*;
- concludere l'istruttoria in qualunque momento, se, nel corso dell'istruttoria medesima, fosse accertata l'infondatezza della segnalazione.

Nel corso della fase istruttoria, il Destinatario della segnalazione potrà formulare richieste di integrazioni e chiarimenti al segnalante.

La metodologia da impiegare per le attività di verifica sarà valutata dal Destinatario della segnalazione di volta in volta, scegliendo la tecnica ritenuta più efficace in relazione alla natura dell'evento e alle circostanze esistenti (interviste, analisi documentale, sopralluoghi, consulenze tecniche, ricerche su *database* pubblici, verifiche sulle dotazioni aziendali, ecc.).

Nel caso in cui, all'esito della fase istruttoria, la segnalazione venga ritenuta manifestamente infondata, il Destinatario della segnalazione procederà all'archiviazione della segnalazione medesima, con le relative motivazioni, dandone comunicazione al segnalante, tramite piattaforma *ParrotWB*.

#### Riscontro al segnalante

**Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: [info@piumutucasa.it](mailto:info@piumutucasa.it)**

Iscritta, ai sensi dell'Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E' attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica **[customer-care@piumutucasa.it](mailto:customer-care@piumutucasa.it)**





Entro 3 (tre) mesi dalla data di comunicazione dell'avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro 3 (tre) mesi dalla scadenza del termine di 7 (sette) giorni dalla presentazione della segnalazione, il Destinatario della segnalazione fornirà un riscontro al segnalante, informandolo, ad esempio, delle azioni intraprese per valutare la sussistenza dei fatti segnalati e dello stato avanzamento/esito delle indagini.

#### *Chiusura della segnalazione*

All'esito delle indagini, il Destinatario della segnalazione procede a dare l'ultimo riscontro al segnalante e alla chiusura della segnalazione.

### **9. Segnalazione mediante canale esterno**

Ai sensi degli artt. 6 e ss. del D.Lgs. n. 24/2023, l'ANAC attiva un canale di segnalazione esterna che garantisca, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

La persona segnalante può effettuare una segnalazione esterna, mediante il canale di segnalazione esterna disponibile al seguente link <https://servizi.anticorruzione.it/segnalazioni/#!//#%2F>, se, al momento della sua presentazione, ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) non è prevista, nell'ambito del suo contesto lavorativo, l'attivazione obbligatoria del canale di segnalazione interna ovvero non è attivo o non è conforme a quanto previsto dall'art. 4 D.Lgs. n. 24/2023;
- b) la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito;
- c) la persona segnalante ha fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero la stessa determini un rischio di ritorsioni;
- d) la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Ai sensi dell'art. 9 del D.Lgs. n. 24/2023, sul sito internet dell'ANAC è reperibile una sezione dedicata contenente le linee guida relative alla presentazione e alla gestione delle segnalazioni esterne.

### **10. Sistema sanzionatorio**

#### **10.1 Sanzioni disciplinari**

Nel caso di presenza di illeciti confermati dal Destinatario della segnalazione, gli organi e le funzioni aziendali che risultano competenti in virtù dei poteri loro conferiti dallo Statuto, dalla normativa aziendale, dalla Legge e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicabile saranno gli unici soggetti deputati ad applicare provvedimenti disciplinari, laddove ritenuto opportuno.

Per quanto riguarda, in particolare, le violazioni relative al Modello Organizzativo (D.Lgs. 231/2001), troverà applicazione il sistema sanzionatorio contenuto nella Parte Generale del Modello stesso.

Le sanzioni che compongono il sistema disciplinare sono individuate in base ai principi di proporzionalità ed effettività, all'idoneità a svolgere una funzione deterrente e realmente sanzionatoria.

Sono fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso della presente procedura, quali segnalazioni riscontrate come infondate, effettuate con dolo o colpa grave, ovvero quelle manifestamente opportunistiche e/o compiute al solo scopo di danneggiare il segnalato o altri soggetti, e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione della presente procedura.

Sono analogamente sanzionate anche tutte le accertate violazioni delle misure poste a tutela del segnalante.

Resta ferma la responsabilità penale e disciplinare del *whistleblower* nell'ipotesi di segnalazione calunniosa o diffamatoria ai sensi del codice penale e dell'art. 2043 del codice civile.

#### **10.2 Sanzioni amministrative pecuniarie**

**Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: info@piumutucasa.it**

Iscritta, ai sensi dell'Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E' attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica **customercare@piumutucasa.it**



Infine, ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. n. 24/2023, fermi restando gli altri profili di responsabilità, l'ANAC applica a chiunque violi le misure di protezione del segnalante (previste dal Decreto) le seguenti sanzioni amministrative pecuniarie:

- a) da 10.000 a 50.000 euro quando accerta che sono state commesse ritorsioni o quando accerta che la segnalazione è stata ostacolata o che si è tentato di ostacolarla o che è stato violato l'obbligo di riservatezza di cui all'art. 12 del D.Lgs. n. 24/2023;
- b) da 10.000 a 50.000 euro quando accerta che non sono stati istituiti canali di segnalazione, che non sono state adottate procedure per l'effettuazione e la gestione delle segnalazioni ovvero che l'adozione di tali procedure non è conforme a quelle di cui agli artt. 4 e 5 del D.Lgs. n. 24/2023, nonché quando accerta che non è stata svolta l'attività di verifica e analisi delle segnalazioni ricevute;
- c) da 500 a 2.500 euro, nel caso di cui all'articolo 16, comma 3, del D.Lgs. n. 24/2023, salvo che la persona segnalante sia stata condannata, anche in primo grado, per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile.

### 11. Formazione

La Società promuove l'attività di comunicazione interna ed informazione indirizzate ai dipendenti al fine di assicurare la più ampia conoscenza e la più efficace applicazione del sistema di Whistleblowing.

La Società monitora la formazione dei dipendenti, che dovrà prevedere, tra l'altro, i seguenti approfondimenti: i) la disciplina in materia di segnalazioni, ii) l'accesso ai canali e agli strumenti messi a disposizione dalla Società e iii) il sistema disciplinare.

### 12. Conservazione della documentazione

Il Destinatario della segnalazione assicura la tracciabilità dei dati e delle informazioni e provvede alla conservazione e archiviazione della documentazione prodotta, cartacea e/o elettronica, in modo da consentire la ricostruzione delle diverse fasi del processo stesso.

È garantita la conservazione della documentazione originale delle segnalazioni in appositi archivi cartacei e informatici, in modo che sia assicurata la sicurezza e riservatezza.

Le segnalazioni e la relativa documentazione devono essere conservate per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre 5 (cinque) anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione.

I luoghi e/o le modalità di conservazione della suddetta documentazione devono essere idonei a garantire riservatezza, integrità, reperibilità e accessibilità da parte del Destinatario della segnalazione.

### 13. Privacy

Il processo di segnalazione oggetto della presente Procedura è strutturato in modo da assicurare la conformità dello stesso al regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e ad ogni altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, considerando la tipologia dei dati personali che potranno essere impattati dal processo in parola, la Società, con il supporto del DPO, si è dotata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, delle implementazioni nel seguito elencate.

- Predisposizione di adeguate informative privacy per tutti i soggetti interessati, in particolare Segnalante (ex art. 13 GDPR) e Segnalato (ex art. 14 GDPR).
- Esecuzione di DPIA – *Data Protection Impact Assessment* – per descrivere il trattamento, valutarne la necessità e la proporzionalità e definire le modalità di gestione degli eventuali rischi per i diritti e le libertà delle persone derivanti dal trattamento stesso.
- Aggiornamento del registro del titolare del trattamento.

**Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: [info@piumutucasa.it](mailto:info@piumutucasa.it)**

Iscritta, ai sensi dell'Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E' attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica **[customer-care@piumutucasa.it](mailto:customer-care@piumutucasa.it)**



- Definizione dei ruoli e delle responsabilità privacy dei soggetti coinvolti, in particolare:
  - valutazione preventiva dei responsabili del trattamento coinvolti (art. 28 GDPR);
  - nomina a responsabile del trattamento e Amministratore di Sistema del fornitore del canale dedicato quale garanzia sulla data protection;
  - istruzioni funzionali ex art. 29 GDPR e art. 2-quaterdecies del Codice Privacy per il Destinatario della segnalazione (Legale di fiducia, ODV).
- Esecuzione di un adeguato programma di comunicazione per i dipendenti.

A ciò si aggiunga che la Società ha definito altresì misure di sicurezza adeguate in base al trattamento – ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 GDPR – tra cui, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, protocollo di rete HTTPS, crittografia, account personali e non condivisi, autenticazione informatica forte, backup, individuazione amministratori di sistema, sistema di logging, ecc., in ottemperanza ai provvedimenti del Garante Privacy.

#### 14. Documenti di riferimento

- Modello Organizzativo PMC
- Codice Etico PMC
- Informativa privacy ex art. 13 GDPR segnalante
- Informativa privacy ex art. 14 GDPR segnalato
- DPIA (Data Protection Impact Assessment)
- Nomina Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR e AdS per il fornitore del canale
- Nomina autorizzato ex art. 29 GDPR e delegato ex art. 2-quaterdecies Codice Privacy
- Registro del Titolare del trattamento ex art. 30, par. 1, GDPR

#### 15. Storia delle Revisioni

Data	Rev.	Modifiche apportate
13/09/2023	00	Emissione

Tel: 02/91.08.41.60 - Fax: 02/61.42.04.34 – e-mail: [info@piumutuicasa.it](mailto:info@piumutuicasa.it)

Iscritta, ai sensi dell'Art. 128 sexies del D.Lgs N.385/93, in data 01/04/2013 con il N. M65 nell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93

Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Monza e Brianza: 03287960961 – Capitale Sociale: € 184.500,00 i.v.



E' attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per informazioni o reclami contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica [customer-care@piumutuicasa.it](mailto:customer-care@piumutuicasa.it)