



PROCEDURA GESTIONALE WHISTLEBLOWING

Approvato dal Consiglio di Amministrazione di IN & OUT S.p.A. Società Benefit il 16/10/2026

5	16/10/2026	ALLINEAMNETO WORKFLOW GLOBAL	L&C	CDA	PUBBLICO
Rev	Data	Motivo	Redatto	Approvato	Labelling



STORICO DELLE REVISIONI

REV	DATA	MOTIVO	REDATTO	APPROVATO
0	14/07/2023	PRIMA EMISSIONE	L&C	CDA
1	21/09/2023	RIFERIMENTO ALLA PDR 125:2022 – MODALITÀ OPERATIVE	L&C	CDA
2	27/11/2023	ADEGUAMENTO ALLE LINEE GUIDA DI CONFINDUSTRIA PER LA COSTRUZIONE DEI MODELLI DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001	L&C	CDA
3	13/12/2024	RIFERIMENTI – RAGIONE SOCIALE	L&C	CDA
4	07/04/2025	MODIFICA LOGO	L&C	CDA
5	16/10/2026	ALLINEAMENTO WORKFLOW GLOBAL	L&C	CDA



INDICE

1.	INTRODUZIONE.....	4
1.1.	RIFERIMENTI.....	4
1.2.	SCOPO.....	4
1.3.	APPLICAZIONE.....	4
1.4.	SIGLARIO.....	4
1.5.	RESPONSABILITÀ.....	4
2.	MODALITÀ OPERATIVE.....	5
2.1.	PROTEZIONE DEL SEGNALENTE.....	5
2.2.	OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI.....	5
2.3.	CANALI DI SEGNALAZIONE INTERNI.....	6
2.4.	GOVERNANCE DELLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	7
2.4.1.	SOGGETTI COINVOLTI NELLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	7
2.4.2.	REGISTRAZIONE E TRACCIABILITÀ DELLE SEGNALAZIONI.....	8
2.4.3.	CLASSIFICAZIONE E TRIAGE DELLE SEGNALAZIONI.....	9
2.4.4.	AMMISSIBILITÀ DELLA SEGNALAZIONE.....	9
2.5.	TEMPISTICHE DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	10
2.6.	WORKFLOW DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	11
2.6.1.	WORKFLOW GEH.....	11
2.6.2.	WORKFLOW CANALE TELEFONICO.....	11
2.6.3.	WORKFLOW COMUNICAZIONE SCRITTA.....	12
2.6.4.	WORKFLOW SEGNALAZIONE IN PRESENZA.....	12
2.7.	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI RILEVANTI AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001.....	12
2.8.	SEGNALAZIONI RELATIVE A PARITÀ DI GENERE, DIVERSITY, EQUITY & INCLUSION.....	13
2.9.	CONSERVAZIONE DOCUMENTALE ED ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE.....	13
2.10.	CANALI ESTERNI E DIVULGAZIONE PUBBLICA.....	14
	APPENDICE 1 – MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI CONDOTTE ILLECITE (C.D. WHISTLEBLOWER).....	15



1. INTRODUZIONE

1.1. RIFERIMENTI

- ISO 9001 – Sistema di Gestione Qualità;
- ISO 37001 – Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione;
- ISO 37301 – Sistema di Gestione Compliance;
- PdR 125 – Sistema di Gestione per la Parità di Genere;
- ISO 30415 - Gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione
- Decreto Legislativo 231/2001;
- Legge 179/2017;
- GDPR - Regolamento 2016/679;
- Linee guida di Confindustria per la costruzione dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001;
- Guida Operativa di Confindustria in materia di Whistleblowing;
- Direttiva Europea in materia di Whistleblowing 2019/1937;
- Decreto Legislativo 24/2023;
- Statuto dei lavoratori D.Lgs. 300/1970;

1.2. SCOPO

In & Out S.p.A. Società Benefit (*TP Italia*) e le sue controllate (di seguito anche “*TP*” o “*Organizzazione*”) si impegnano a garantire i massimi standard di condotta etica, onesta e legale, incentivando meccanismi per le segnalazioni di condotte illecite e proteggendo allo stesso tempo i soggetti che effettuano la segnalazione da ritorsioni o altre azioni avverse sul luogo di lavoro.

TP promuove ed incentiva l’effettuazione di segnalazioni di illeciti e di irregolarità, purché fondate e non meramente diffamatorie e, con la presente procedura, intende:

- rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare le segnalazioni (come, ad esempio, i dubbi sulla procedura da seguire e i timori di ritorsioni o discriminazioni);
- dettare le regole per la gestione ed il trattamento di tali segnalazioni affinché vengano rispettate le previsioni legislative e venga reso noto il processo seguito per l’analisi delle segnalazioni e per le successive verifiche;
- dettare le misure poste a tutela dei segnalanti.

1.3. APPLICAZIONE

La presente Procedura si applica a dirigenti, membri degli organi di supervisione strategica, gestione e controllo, agli azionisti, ai dipendenti, collaboratori/collaboratrici, risorse in somministrazione, tirocinanti, candidati, lavoratori/lavoratrici in prova ed ex risorse di TP, nonché a ditte appaltatrici, clienti, fornitori, consulenti e partner commerciali che ad ogni modo si relazionano con TP.

La presente procedura, in linea con le previsioni del D.lgs. n. 24/2023, si applica congiuntamente alla Global Ethics Hotline Policy del Gruppo e riflette le prassi e i principi di comportamenti, che sostengono tale impegno.

1.4. SIGLARIO

ANAC: Autorità Nazionale Anticorruzione
DE&I: Diversity, Equity & Inclusion
D.Lgs: Decreto Legislativo
GDPR: General Data Protection Regulation
GEH: Global Ethics Hotline
HR: Human Resources

ISO: International Organization for Standardization
IT: Information Technology
L&C: Legal & Compliance
OdV: Organismo di Vigilanza
PdR: Parità di Genere
VP: Vice President

1.5. RESPONSABILITÀ

Tutti i lavoratori, gli amministratori, i responsabili di funzione/dipartimento, i membri degli organi di supervisione strategica, gestione e controllo, gli azionisti, i collaboratori, i consulenti, i lavoratori in somministrazione, i tirocinanti, i candidati, gli ex dipendenti, nonché gli altri soggetti destinatari della presente procedura, sono tenuti a segnalare, attraverso i canali di segnalazione previsti, le condotte illecite, le irregolarità e le violazioni rientranti nell'ambito di



applicazione della presente procedura, al fine di consentire la corretta valutazione dei fatti segnalati e l'adozione delle eventuali misure necessarie.

2. MODALITÀ OPERATIVE

2.1. PROTEZIONE DEL SEGNALANTE

TP si impegna a proteggere chi fa la segnalazione (segnalante) da atti ritorsivi e/o discriminatori per motivi collegati alla segnalazione fatta (c.d. tutela del whistleblowing).

Le promesse di TP in tale ambito sono:

- TP non potrà minacciare ed esercitare alcuna ritorsione, nei confronti di chi, in buona fede e in modo disinteressato, segnala o collabora alle indagini su una sospetta condotta illecita;
- TP si impegna tempestivamente ad intraprendere le indagini in seguito alla ricezione di una segnalazione e, ove necessario e nei limiti di quanto previsto dalle leggi applicabili, adotterà misure correttive adeguate;
- Tutte le segnalazioni verranno gestite con discrezione e riservatezza. Salvo le ipotesi in cui la riservatezza non sia opponibile per legge (ad esempio, indagini penali, tributarie e/o amministrative, ispezioni delle Autorità di controllo) l'identità della/del segnalante non potrà essere rivelata a nessuno senza il preventivo consenso dell'interessato;
- Le informazioni verranno condivise solo con coloro che hanno la "necessità di sapere", in modo tale da poter svolgere le indagini appropriate. Potrebbe essere richiesto il coinvolgimento di ulteriori risorse interne (es. dipartimento HR) e/o esterne (es. consulenti esperti in attività di indagine) che saranno soggetti agli stessi vincoli di riservatezza nella gestione della segnalazione;
- La risorsa segnalante non può essere ritenuta responsabile per la violazione della riservatezza, a condizione che abbia un motivo ragionevole per ritenere che tale segnalazione risulti necessaria al fine di far emergere un comportamento scorretto;
- La protezione contro misure ostruzionistiche e ritorsioni si applica anche a persone che stanno valutando di fare una segnalazione e decidono di rivolgersi per una consulenza all'azienda.

TP, inoltre, estende tale protezione anche:

- o ai soggetti che hanno uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado con chi fa la segnalazione (segnalante) e che operano nello stesso contesto lavorativo;
- o ai facilitatori/facilitatrici (ovvero a quelle persone fisiche che assistono una persona segnalante nel processo di segnalazione);
- o alle persone colleghe di lavoro di chi ha fatto la segnalazione che operano nel medesimo contesto lavorativo e che hanno un rapporto abituale e corrente;
- o alle risorse segnalanti anonimi, qualora la persona segnalante sia stata successivamente identificata o la sua identità si sia palesata in un secondo momento.

Inoltre, le segnalazioni potranno essere fatte anche in forma anonima, purché sufficientemente circostanziate e tali da consentire gli accertamenti del caso.

Anche le informazioni di identificazione della persona segnalata non saranno divulgate a terzi prima che venga stabilita la fondatezza della segnalazione, salvo richieste delle Autorità Giudiziarie.

2.2. OGGETTO DELLE SEGNALEZIONI

TP, con la presente procedura incoraggia dirigenti, membri degli organi di supervisione strategica, gestione e controllo, gli azionisti, i dipendenti, collaboratori, risorse in somministrazione, tirocinanti, candidati, lavoratori in prova ed ex lavoratori, nonché agli appaltatori, Clienti, fornitori, consulenti e partner commerciali che ad ogni modo si relazionano con l'Organizzazione (di seguito per brevità il "Segnalante") a segnalare, attraverso i canali istituiti e secondo la procedura descritta di seguito, quando, in buona fede, ritengono ragionevolmente e disinteressatamente che si sia verificata, si stia verificando o stia per verificarsi una condotta aziendale illecita (una "Segnalazione").

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le segnalazioni possono riguardare:

- Furto, atto illegale o criminale;
- Frodi, incluso l'uso fraudolento di informazioni e dati personali (come nome, codice fiscale, indirizzo o altre informazioni con cui è possibile identificare una persona);
- Violazione di leggi o regolamenti applicabili, compresi quelli relativi ai servizi finanziari, alla tutela dei consumatori, alla lotta alla corruzione, all'insider trading o ad altre leggi relative ai titoli, al traffico di esseri umani o a molestie;
- Atti o comportamenti che violino o non siano compatibili con il Codice Etico e con il Codice di Condotta di TP, nonché con il sistema di regole e procedure vigenti all'interno dell'Organizzazione;
- Attività finanziaria fraudolenta;
- L'utilizzo di proprietà, risorse o beni di TP per un guadagno personale o per uno scopo improprio o illegale;
- Atti di discriminazione relativi a razza, credo, colore, religione, origine, età, sesso e/o genere, orientamento sessuale, stato civile, disabilità, condizione medica o altre categorie protette dalla legge, anche qualora tali atti possano avere impatto su accesso al lavoro, a percorsi formativi, a promozioni professionali ed in genere, alle condizioni di lavoro;
- Grave minaccia o danno all'interesse pubblico, di cui è a conoscenza personalmente il segnalante;
- Grave violazione della salute e sicurezza, compresa la protezione dell'ambiente, la sicurezza dei prodotti e degli alimenti, la sicurezza dei trasporti o qualsiasi rischio per la salute pubblica;
- Violazione manifesta e grave dell'United Nations Global Compact (che include principi nelle aree dei diritti umani, della libertà di associazione, dell'eliminazione del lavoro forzato e obbligatorio, dell'abolizione effettiva del lavoro minorile, dell'eliminazione della discriminazione nel campo dell'impiego e dell'occupazione, della responsabilità ambientale e del contrasto alla corruzione);
- Tutela della privacy, compresa la riservatezza dei dati personali e la sicurezza della rete e dei sistemi informatici;
- Violazione di disposizioni normative nazionali o dell'Unione Europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'Organizzazione.

Restano salvi i canali di segnalazioni verso l'Organismo di Vigilanza predisposto ai sensi del D.lgs 231/2001 per:

- Le violazioni, conclamate o sospette, delle prescrizioni contenute nel Modello di Organizzazione e Gestione 231 adottato da TP, cui si rinvia;
- I fatti e/o i comportamenti che integrano o che, potenzialmente, possono integrare uno dei reati previsti dal D.Lgs. n. 231/2001, così come individuati nel Modello di Organizzazione e Gestione 231 adottato da TP, cui si rinvia.

2.3. CANALI DI SEGNALAZIONE INTERNI

In conformità alla normativa applicabile e alla Global Ethics Hotline Policy del Gruppo, TP mette a disposizione diversi canali interni attraverso i quali possono essere effettuate segnalazioni riguardanti le materie disciplinate dalla presente procedura. Tutti i canali garantiscono la riservatezza dell'identità del Segnalante, della persona coinvolta nei fatti segnalati e di qualsiasi altro soggetto menzionato nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione. Qualunque sia il canale utilizzato, è possibile effettuare una segnalazione anche in forma anonima.

I canali di segnalazione si distinguono in **canali globali**, predisposti dal **Global Ethics Hotline Team (GEH)**, e **canali locali**, predisposti da **TP Italia** in conformità alla normativa nazionale applicabile.

Nel dettaglio, i canali di segnalazione a disposizione sono:



CANALE	RAGGIUNGIBILE A:	SPIEGAZIONE
Global Ethics Hotline (Integrity Line)	www.integrityline.com	Portale informatico, attraverso il quale si può inoltrare una segnalazione in forma nominativa o anonima e scegliere se sottoporla alla gestione del Global Ethics Hotline Team o del team locale competente. La piattaforma consente inoltre di mantenere una comunicazione protetta e riservata tra il Segnalante e il team incaricato della gestione del caso.
Numero telefonico dedicato H24/24	800 685 202	Le informazioni fornite dal Segnalante vengono raccolte da personale autorizzato e registrate all'interno della piattaforma Integrity Line per consentirne la successiva gestione. Al fine di garantire la piena comprensione della segnalazione e l'efficacia delle attività di intake, il servizio assicura la disponibilità di supporto linguistico in lingua italiana tramite interprete o traduttore qualificato.
Comunicazione scritta	Viale Bramante 29, 00054 Fiumicino (RM)	Da inviare all'indirizzo specificato, alla Cortese Attenzione del Dipartimento Legal & Compliance ed attenersi scrupolosamente alle linee guida contenute nell'Appendice A.
Incontro diretto	Segnalazione orale	In caso di segnalazione orale, previo consenso del Segnalante, il colloquio è documentato mediante verbale, che può essere verificato, rettificato e confermato dal Segnalante mediante sottoscrizione. Il verbale è successivamente conservato con modalità idonee a garantirne sicurezza, integrità e riservatezza.

Per preservare l'integrità del processo di segnalazione e delle eventuali attività istruttorie, il Segnalante è invitato a mantenere riservate le informazioni contenute nella segnalazione e a non divulgarle a soggetti diversi da quelli legittimati a riceverle, salvo quanto previsto dalla normativa applicabile.

2.4. GOVERNANCE DELLA GESTIONE DELLE SEGNALEZIONI

2.4.1. SOGGETTI COINVOLTI NELLA GESTIONE DELLE SEGNALEZIONI

La gestione delle segnalazioni disciplinate dalla presente procedura coinvolge diversi soggetti che, in funzione del ruolo ricoperto e delle attività svolte, partecipano alle fasi di ricezione, valutazione, istruttoria, monitoraggio e chiusura delle segnalazioni. Di seguito sono riportati i principali soggetti coinvolti nel processo e le relative responsabilità operative.

SOGGETTI	RESPONSABILITÀ
SEGNALANTE	• Effettua la segnalazione in buona fede e sulla base di informazioni ritenute veritiere al momento della segnalazione. • Fornisce, ove possibile, informazioni sufficientemente dettagliate e documentate per consentire le necessarie verifiche. • Collabora, qualora richiesto, alle attività di approfondimento della segnalazione.
Global Ethics Hotline Team (GEH)	• Gestisce le segnalazioni ricevute o assegnate secondo le modalità previste dalla Global Ethics Hotline Policy e dalle procedure di Gruppo. • Effettua le attività di intake e triage delle segnalazioni ricevute tramite i canali globali e indirizzati al team stesso. • Coordina o conduce le attività investigative relative ai casi gestiti a livello globale. • Garantisce il monitoraggio e l'escalation dei casi secondo gli standard e le procedure del Gruppo. • Coordina i rapporti con le funzioni locali coinvolte nella gestione dei casi di competenza globale.
Local Case Managers	I Local Case Managers sono membri del Dipartimento locale Legal & Compliance, formalmente incaricato della gestione delle segnalazioni whistleblowing. Il Dipartimento è costituito da personale autonomo, dedicato e adeguatamente formato, al fine di garantire la gestione delle segnalazioni nel rispetto dei principi di indipendenza, imparzialità, riservatezza e professionalità. • Ricevono e gestiscono le segnalazioni assegnate a livello locale. • Assicurano la registrazione e la tracciabilità delle segnalazioni ricevute. • Effettuano le attività di valutazione preliminare e di triage. • Coordinano e conducono le attività istruttorie, garantendone indipendenza, imparzialità e riservatezza. • Valutano la sussistenza dei presupposti per l'eventuale escalation della segnalazione al Global Ethics Hotline Team. • Curano i flussi informativi previsti dalla presente procedura verso i soggetti competenti. • Assicurano il coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza nei casi rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001.
Organismo di Vigilanza (OdV)	• Riceve le informazioni relative alle segnalazioni rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001. • Supporta, nell'ambito delle proprie competenze, le attività di valutazione e approfondimento dei casi di interesse ai fini del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società. • Vigila sull'adeguatezza e sull'efficace applicazione dei presidi previsti dal Modello 231.
Funzioni aziendali di supporto	Le funzioni aziendali eventualmente coinvolte nelle attività istruttorie (a titolo esemplificativo Risorse Umane, Finance, Security, IT, Internal Audit o altre funzioni competenti) collaborano alle verifiche richieste nell'ambito delle rispettive competenze, garantendo riservatezza, indipendenza e tempestività.

Tutti i soggetti coinvolti nel processo di gestione delle segnalazioni sono tenuti a garantire la massima riservatezza in merito all'identità del segnalante, della persona segnalata, delle persone comunque menzionate nella segnalazione, nonché alle informazioni e alla documentazione acquisite nel corso delle attività di gestione e investigazione.

2.4.2. REGISTRAZIONE E TRACCIABILITÀ DELLE SEGNALAZIONI

Al fine di garantire uniformità di gestione, tracciabilità, riservatezza e conformità agli standard di Gruppo, tutte le segnalazioni ricevute da TP devono essere registrate e gestite all'interno della piattaforma Integrity Line. Le segnalazioni ricevute tramite i canali globali sono registrate dal Global Ethics Hotline Team, mentre le segnalazioni ricevute tramite i canali locali sono registrate dai Local Case Managers.

A valle della ricezione delle segnalazioni tramite un canale locale, i Local Case Managers devono adottare una delle seguenti azioni:

- indirizzare il Segnalante a presentare la propria segnalazione tramite la Global Ethics Hotline all'indirizzo www.integrityline.com;
- inserire la segnalazione all'interno della piattaforma Integrity Line per conto del Segnalante e informarlo che il caso è stato registrato e sarà gestito tramite il medesimo strumento. Salvo che la segnalazione non sia anonima, devono essere inclusi il nome e i recapiti del Segnalante al fine di facilitare le comunicazioni e le attività di follow-up tra il team investigativo e il Segnalante.

Per ciascuna segnalazione devono essere conservate le informazioni e la documentazione rilevanti ai fini della relativa gestione, incluse le attività svolte, le evidenze raccolte, gli aggiornamenti significativi e l'esito finale del caso, secondo le linee guida specificate nel paragrafo 2.9. L'accesso alle informazioni è consentito esclusivamente ai soggetti autorizzati in ragione delle proprie funzioni e responsabilità.

2.4.3. CLASSIFICAZIONE E TRIAGE DELLE SEGNALAZIONI

A seguito della registrazione della segnalazione, il soggetto incaricato della relativa gestione procede a una valutazione preliminare dei fatti segnalati (triage) al fine di verificarne l'ammissibilità, la completezza delle informazioni disponibili, la rilevanza rispetto all'ambito di applicazione della presente procedura e l'eventuale necessità di coinvolgere ulteriori soggetti competenti nella gestione del caso.

Nel corso del triage, la segnalazione viene classificata in funzione della natura dei fatti segnalati, del livello di rischio associato, delle persone coinvolte e delle eventuali implicazioni normative, reputazionali e operative per TP.

La valutazione preliminare consente inoltre di determinare se la segnalazione possa essere gestita a livello locale oppure se debba essere assegnata o trasferita al Global Ethics Hotline Team in conformità alle procedure di Gruppo.

Sono oggetto di gestione da parte del Global Ethics Hotline Team, indipendentemente dal canale di ricezione della segnalazione, i casi che riguardano una o più delle seguenti circostanze:

- coinvolgimento di dirigenti con livello Vice President (VP) o superiore;
- riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo o insider trading;
- manipolazione di bilanci, registrazioni contabili o rendicontazioni finanziarie;
- violazioni di leggi o regolamenti in materia di servizi finanziari, tutela dei consumatori, antitrust, concorrenza o mercati mobiliari;
- fatturazione per servizi non eseguiti o altre forme di rendicontazione finanziaria fraudolenta;
- violazioni gravi e manifeste di impegni internazionali applicabili o dei principi contenuti nell'United Nations Global Compact;
- comportamenti non etici di fornitori che violino il TP Supplier Code of Conduct o altre policy di Gruppo;
- situazioni nelle quali i Local Case Managers non siano in grado di garantire una gestione indipendente, imparziale ed efficace dell'indagine, inclusi casi di conflitto di interessi, rapporti gerarchici diretti o altre circostanze che possano compromettere l'obiettività dell'attività istruttoria.

Qualora ricorra una delle circostanze sopra indicate, la segnalazione è trasferita al Global Ethics Hotline Team secondo le modalità e le tempistiche previste dalle procedure di Gruppo e gestita in coordinamento con i Local Case Managers, ove applicabile.

Qualora la segnalazione non rientri nei criteri di escalation al Global Ethics Hotline Team, il caso viene assegnato alla gestione locale.

2.4.4. AMMISSIBILITÀ DELLA SEGNALAZIONE

La segnalazione deve essere effettuata "in buona fede", ossia deve basarsi su fatti e/o circostanze ragionevoli che consentano la ragionevole presunzione della sua fondatezza.

Ai fini dell'ammissibilità della segnalazione, è necessario che risultino chiare:

- 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, che contenga i dettagli relativi alle notizie circostanziali e, ove presenti, anche le modalità attraverso cui la persona che ha fatto la segnalazione è venuta a conoscenza dei fatti;
- le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto cui attribuire i fatti segnalati.

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

Alla luce di queste indicazioni, la segnalazione sarà essere ritenuta inammissibile per:

- 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 alla gestione;
- produzione di sola documentazione senza la segnalazione vera e propria di violazioni.



Inoltre, non saranno ritenute rilevanti ai fini di tale procedura le mere “voci” o i “sentito dire”; le contestazioni, le rivendicazioni o le richieste di carattere personale che attengono esclusivamente al rapporto individuale di lavoro di chi ha fatto la segnalazione, ovvero inerenti al suo rapporto con le figure gerarchicamente sovraordinate; le comunicazioni o i reclami relativi ad attività di natura commerciale; le segnalazioni fatte con finalità dolose, in modo sconsiderato o con la consapevolezza che siano false.

2.5. TEMPISTICHE DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Al fine di garantire una gestione efficace, tempestiva e conforme ai requisiti normativi applicabili e agli standard di Gruppo, tutte le segnalazioni devono essere trattate nel rispetto delle tempistiche previste dalla presente procedura.

In particolare:

- al Segnalante è trasmesso un avviso di ricevimento della segnalazione entro sette (7) giorni dalla relativa ricezione;
- le segnalazioni che, a seguito del triage, rientrano nei criteri di referral al Global Ethics Hotline Team devono essere trasferite entro sette (7) giorni lavorativi dalla data di ricezione della segnalazione;
- il Segnalante riceve un riscontro sul seguito dato alla segnalazione entro tre (3) mesi dalla data di trasmissione dell'avviso di ricevimento o, in assenza di tale avviso, entro tre (3) mesi dalla ricezione della segnalazione;
- qualora le attività istruttorie non possano essere concluse entro il termine sopra indicato, devono essere forniti adeguati aggiornamenti sullo stato di avanzamento del caso, nel rispetto dei principi di riservatezza e delle limitazioni imposte dalla normativa applicabile.

I Local Case Managers e il Global Ethics Hotline Team assicurano il monitoraggio continuo delle segnalazioni di rispettiva competenza al fine di favorirne la tempestiva gestione e conclusione. Entro le tempistiche di cui sopra a chi ha fatto la segnalazione, deve essere comunicato:

- l'avvenuta archiviazione della segnalazione, motivandone le ragioni, nel caso in cui la segnalazione risulti infondata o inammissibile;
- l'avvenuto accertamento della fondatezza della segnalazione e la sua trasmissione agli organi interni competenti;
- l'attività svolta fino a quel momento e/o l'attività che intende svolgere, qualora non ancora conclusa nelle tempistiche previste. In tal caso, il successivo esito finale dell'istruttoria della segnalazione (archiviazione o accertamento della fondatezza della segnalazione con trasmissione agli organi competenti) verrà comunicato alla persona che ha fatto la segnalazione, non appena disponibile.

Le segnalazioni che rimangono aperte oltre novanta (90) giorni dalla data di ricezione sono soggette al processo di escalation previsto dalle procedure globali del Gruppo. In tali casi, il Global Ethics Hotline Team attiva specifici meccanismi di monitoraggio e supervisione finalizzati a garantire la corretta prosecuzione delle attività di gestione e investigazione fino alla chiusura del caso.



2.6. WORKFLOW DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

2.6.1. WORKFLOW GEH

NR.	STEP	OWNER	ATTIVITÀ
1	Invio della segnalazione	Segnalante	Il Segnalante inserisce la segnalazione tramite la piattaforma Global Ethics Hotline (Integrity Line), in forma nominativa o anonima, selezionando la gestione globale o locale.
2	Assegnazione della segnalazione	Global Ethics Hotline Team (GEH)	La segnalazione viene assegnata al GEH Team oppure ai Local Case Managers in funzione della scelta effettuata dal Segnalante.
3	Valutazione preliminare e triage	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	Viene effettuata una valutazione preliminare della segnalazione per verificarne l'ammissibilità, la completezza delle informazioni e l'eventuale presenza di criteri di referral al GEH Team.
4	Classificazione del caso	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	Il caso viene classificato e viene definita la modalità di gestione, nonché l'eventuale coinvolgimento di ulteriori funzioni competenti.
4a	Coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza (ove applicabile)	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	Nei casi rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001 viene coinvolto l'Organismo di Vigilanza secondo le modalità previste dalla procedura.
5	Attività istruttoria	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	Vengono svolte le attività di analisi, approfondimento e investigazione necessarie per la valutazione dei fatti segnalati, con il coinvolgimento dell'OdV ove applicabile.
6	Chiusura del caso e follow-up	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	A conclusione delle verifiche vengono definite le eventuali azioni conseguenti, registrato l'esito del caso e fornito il relativo riscontro al Segnalante.

2.6.2. WORKFLOW CANALE TELEFONICO

NR.	STEP	OWNER	ATTIVITÀ
1	Contatto del servizio telefonico	Segnalante	Il Segnalante contatta il numero telefonico dedicato disponibile 24 ore su 24 per effettuare la segnalazione.
2	Raccolta della segnalazione	Global Ethics Hotline Team (GEH)	Un componente autorizzato del GEH Team raccoglie le informazioni fornite dal Segnalante e acquisisce tutti gli elementi necessari alla registrazione del caso.
3	Scelta del livello di gestione	Segnalante	Il Segnalante indica se la segnalazione debba essere gestita dal Global Ethics Hotline Team oppure dai Local Case Managers.
4	Conferma dei contenuti	Segnalante / Global Ethics Hotline Team (GEH)	Il contenuto della segnalazione viene condiviso con il Segnalante affinché possa verificarne l'accuratezza ed eventualmente richiedere correzioni o integrazioni.
5	Registrazione in Integrity Line	Global Ethics Hotline Team (GEH)	La segnalazione viene inserita e registrata all'interno della piattaforma Integrity Line.
6	Assegnazione della segnalazione	Global Ethics Hotline Team (GEH)	La segnalazione viene assegnata al GEH Team oppure ai Local Case Managers in funzione della scelta effettuata dal Segnalante.
7	Valutazione preliminare e triage	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	Il soggetto assegnatario della segnalazione effettua il triage preliminare verificando l'ammissibilità della segnalazione, la completezza delle informazioni e l'eventuale presenza di criteri di referral al GEH Team.
8	Classificazione del caso	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	Il caso viene classificato e viene definita la modalità di gestione nonché l'eventuale coinvolgimento di ulteriori funzioni competenti.
8a	Coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza (ove applicabile)	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	Nei casi rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001 viene coinvolto l'Organismo di Vigilanza secondo le modalità previste dalla procedura.
9	Attività istruttoria	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	Vengono svolte le attività di analisi, approfondimento e investigazione necessarie per la valutazione dei fatti segnalati, con il coinvolgimento dell'OdV ove applicabile.
10	Chiusura del caso e follow-up	Global Ethics Hotline Team (GEH) / Local Case Managers	A conclusione delle verifiche vengono definite le eventuali azioni conseguenti, registrato l'esito del caso e fornito il relativo riscontro al Segnalante.

2.6.3. WORKFLOW COMUNICAZIONE SCRITTA

NR.	STEP	OWNER	ATTIVITÀ
1	Ricezione della segnalazione	Segnalante / Local Case Managers	Il Segnalante trasmette la segnalazione mediante comunicazione scritta all'indirizzo dedicato ed attenersi scrupolosamente alle linee guida contenute nell'Appendice A .
2	Ricezione e presa in carico	Local Case Managers	I Local Case Managers ricevono la segnalazione e verificano la presenza delle informazioni necessarie per la relativa gestione.
3	Registrazione in Integrity Line	Local Case Managers	La segnalazione viene registrata all'interno della piattaforma Integrity Line al fine di garantirne la tracciabilità e la gestione secondo gli standard di Gruppo.
4	Conferma della registrazione	Local Case Managers	Qualora la segnalazione non sia anonima, il Segnalante viene informato dell'avvenuta registrazione del caso nella piattaforma Integrity Line.
5	Assegnazione della segnalazione	Local Case Managers / Global Ethics Hotline Team (GEH)	Il caso viene gestito localmente oppure trasferito al Global Ethics Hotline Team secondo gli esiti del triage.
6	Valutazione preliminare e triage	Local Case Managers	Viene effettuata la valutazione preliminare della segnalazione al fine di verificarne l'ammissibilità, la completezza delle informazioni e la presenza di eventuali criteri di referral al Global Ethics Hotline Team.
7	Classificazione del caso	Local Case Managers	Il caso viene classificato sulla base della natura dei fatti segnalati, delle persone coinvolte e del livello di rischio associato.
7a	Coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza (ove applicabile)	Local Case Managers / Global Ethics Hotline Team (GEH)	Nei casi rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001 viene coinvolto l'Organismo di Vigilanza secondo le modalità previste dalla procedura.
8	Attività istruttoria	Local Case Managers / Global Ethics Hotline Team (GEH)	Vengono svolte le attività di analisi, approfondimento e investigazione necessarie per la valutazione dei fatti segnalati, con il coinvolgimento dell'OdV ove applicabile.
9	Chiusura del caso e follow-up	Local Case Managers / Global Ethics Hotline Team (GEH)	A conclusione delle verifiche vengono definite le eventuali azioni conseguenti, registrato l'esito del caso e fornito il relativo riscontro al Segnalante.
10			

2.6.4. WORKFLOW SEGNALAZIONE IN PRESENZA

NR.	STEP	OWNER	ATTIVITÀ
1	Ricezione della segnalazione	Local Case Managers	Il Segnalante effettua la segnalazione oralmente nel corso di un incontro diretto con un Local Case Manager, fornendo tutte le informazioni e gli elementi utili alla comprensione dei fatti segnalati.
2	Registrazione della segnalazione	Local Case Managers	La segnalazione viene registrata all'interno della piattaforma Integrity Line.
3	Assegnazione della segnalazione	Local Case Managers / Global Ethics Hotline Team (GEH)	Il caso viene gestito localmente oppure trasferito al Global Ethics Hotline Team secondo gli esiti del triage.
4	Valutazione preliminare e triage	Local Case Managers	Viene effettuata una valutazione preliminare del caso per verificare l'eventuale rilevanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001.
5	Classificazione del caso	Local Case Managers	Il caso viene classificato sulla base della natura dei fatti segnalati, delle persone coinvolte e del livello di rischio associato.
5a	Coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza (ove applicabile)	Local Case Managers / Global Ethics Hotline Team (GEH)	Nei casi rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001 viene coinvolto l'Organismo di Vigilanza secondo le modalità previste dalla procedura.
6	Attività istruttoria	GEH Team / Local Case Managers / OdV	Vengono svolte le attività di analisi e approfondimento della segnalazione, con il coinvolgimento dell'OdV ove applicabile.
7	Chiusura del caso e follow-up	GEH Team / Local Case Managers / OdV	A conclusione delle verifiche vengono definite le eventuali azioni conseguenti, registrato l'esito del caso e fornito il relativo riscontro al Segnalante

2.7. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI RILEVANTI AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001

Le segnalazioni che, a seguito delle attività di triage, risultino riconducibili a presunte violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato da TP ai sensi del D.Lgs. 231/2001 o a fatti potenzialmente integranti uno dei reati-presupposto previsti dalla medesima normativa, sono soggette a specifici flussi informativi e al coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza (OdV).

Qualora una segnalazione rilevante ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sia gestita localmente, i Local Case Managers provvedono al tempestivo coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza e ai relativi flussi informativi. Qualora, invece, la segnalazione sia gestita dal Global Ethics Hotline Team, sarà quest'ultimo a coinvolgere direttamente l'Organismo di Vigilanza secondo le modalità concordate tra TP e il Gruppo.

TP assicura inoltre il costante aggiornamento e la condivisione con il Global Ethics Hotline Team dell'elenco dei reati-presupposto rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/2001 attraverso gli strumenti di condivisione individuati dal Gruppo.

2.8. SEGNALAZIONI RELATIVE A PARITÀ DI GENERE, DIVERSITY, EQUITY & INCLUSION

Le segnalazioni riguardanti presunti episodi di discriminazione, molestie, comportamenti lesivi della dignità della persona, esclusione, disparità di trattamento o, più in generale, condotte potenzialmente in contrasto con i principi di **Parità di Genere, Diversity, Equity & Inclusion (DE&I)** adottati da TP, sono gestite secondo le modalità previste dalla presente procedura e nel rispetto dei principi di imparzialità, riservatezza, tutela della persona e protezione da qualsiasi forma di ritorsione.

Qualora una segnalazione riguardi tali ambiti, i Local Case Managers provvedono a informare tempestivamente, e comunque non oltre i 7 giorni, il **Comitato Guida della Parità di Genere**, nel rispetto della riservatezza del Segnalante, della persona segnalata e di ogni altro soggetto coinvolto. Il Comitato Guida della Parità di Genere, con il supporto della Direzione e delle funzioni aziendali competenti, valuta il caso e le eventuali azioni correttive, preventive o di miglioramento da adottare al fine di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, equo e rispettoso delle diversità.

Indipendentemente dall'esito finale dell'istruttoria, qualora dalla segnalazione emergano elementi idonei a far ritenere che il Segnalante possa essere esposto a situazioni di disagio, discriminazione, isolamento, ritorsione o ulteriori comportamenti lesivi della propria integrità fisica, psicologica o professionale, TP valuta l'adozione di **misure di protezione temporanee e proporzionate**, da attuare in via cautelativa fino all'accertamento dei fatti.

Tali misure possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- modifiche temporanee dell'organizzazione del lavoro;
- variazioni temporanee di mansione o attività, nel rispetto della normativa applicabile;
- modifica delle linee di riporto funzionale;
- riassegnazione temporanea della postazione o dell'area di lavoro;
- limitazione dei contatti professionali tra le persone coinvolte;
- ulteriori misure organizzative ritenute necessarie per garantire la tutela del Segnalante e la serenità dell'ambiente lavorativo.

Le misure di tutela sono valutate e, ove ritenute necessarie, adottate nel più breve tempo possibile dalla ricezione della segnalazione e, comunque, senza attendere la conclusione dell'attività istruttoria, ferma restando la presunzione di innocenza della persona segnalata e il rispetto dei diritti di tutte le parti coinvolte.

Il Comitato Guida della Parità di Genere e i Local Case Managers monitorano periodicamente l'efficacia delle misure adottate fino alla conclusione del caso, valutando l'eventuale necessità di mantenerle, modificarle o revocarle sulla base delle evidenze progressivamente raccolte nel corso dell'istruttoria.

2.9. CONSERVAZIONE DOCUMENTALE ED ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

Tutte le segnalazioni ricevute da TP sono registrate e gestite all'interno della piattaforma **Integrity Line**, che costituisce il sistema ufficiale di registrazione, monitoraggio e tracciabilità dei casi. Le informazioni contenute nella piattaforma sono accessibili esclusivamente ai soggetti autorizzati, nel rispetto delle rispettive responsabilità e dei principi di riservatezza applicabili.

La documentazione relativa alle segnalazioni, inclusi gli elementi acquisiti nel corso delle attività istruttorie, le comunicazioni intercorse con il Segnalante, le evidenze raccolte e gli esiti delle verifiche effettuate, è conservata all'interno della piattaforma Integrity Line e degli eventuali repository autorizzati utilizzati per la gestione del caso.

Le segnalazioni e la relativa documentazione sono conservate per il tempo strettamente necessario alla gestione della segnalazione e, comunque, per un periodo non superiore a cinque (5) anni dalla data di comunicazione dell'esito



finale della procedura di segnalazione, fatti salvi eventuali obblighi di legge che prevedano termini di conservazione differenti.

Ogni persona identificata o identificabile nell'ambito di una segnalazione può esercitare i diritti riconosciuti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, inclusa la richiesta di rettifica, aggiornamento o integrazione dei dati qualora risultino inesatti, incompleti o non aggiornati.

L'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali non può in alcun caso compromettere la riservatezza dell'identità del Segnalante, delle persone coinvolte nella segnalazione o l'integrità delle attività istruttorie. In particolare, la persona segnalata non può ottenere informazioni idonee a rivelare, direttamente o indirettamente, l'identità del Segnalante, salvo nei casi espressamente previsti dalla normativa applicabile.

L'accesso alle informazioni e alla documentazione relative alle segnalazioni è consentito esclusivamente ai Local Case Managers, al Global Ethics Hotline Team, all'Organismo di Vigilanza, ove applicabile, e agli altri soggetti formalmente autorizzati in ragione delle proprie funzioni e responsabilità, limitatamente a quanto necessario per la gestione, l'istruttoria, il monitoraggio e la chiusura del caso.

2.10. CANALI ESTERNI E DIVULGAZIONE PUBBLICA

Fermo l'utilizzo preferenziale dei canali interni di segnalazione messi a disposizione da Teleperformance, la segnalante potrà effettuare la segnalazione anche attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica esterna messi a disposizione dall'ANAC ([Piattaforma Informatica ANAC](#)) qualora sussistano i seguenti presupposti:

- La segnalazione interna non ha avuto seguito entro i tre (3) mesi dalla sua ricezione (presumendo che chi ha fatto la segnalazione abbia fornito un mezzo per poter essere contattato);
- Chi fa la segnalazione abbia fondati motivi di ritenere che, se effettuasse la segnalazione interna questa non avrebbe seguito o che andrebbe incontro a ritorsioni;
- Chi fa la segnalazione abbia fondati motivi di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Inoltre, la/il segnalante può ricorrere alla procedura di divulgazione pubblica, così come previsto dalla normativa, qualora ricorra una delle seguenti condizioni:

- Abbia previamente utilizzato il canale interno e/o esterno, ma non abbia avuto riscontro o non vi sia stato dato seguito entro i termini previsti dal decreto;
- Ritenga sussistere fondati motivi di un "pericolo imminente e palese per il pubblico interesse", considerato come una situazione di emergenza o di rischio di danno irreversibile, anche all'incolumità fisica di una o più persone, che richieda che la violazione sia tempestivamente svelata con ampia risonanza per impedirne gli effetti;
- Abbia fondati motivi di ritenere che la segnalazione interna e/o esterna possa comportare un rischio di ritorsione oppure non avere efficace seguito.



APPENDICE 1 – MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI CONDOTTE ILLECITE (C.D. *WHISTLEBLOWER*)

Il presente modulo può essere utilizzato per segnalare illeciti ed irregolarità rilevanti individuate nell'ambito dell'Organizzazione In & Out S.p.A. Società Benefit (anche *Teleperformance Italia*), per consentire alle funzioni preposte di effettuare le opportune valutazioni, per comprendere la rilevanza del fatto segnalato ed intervenire in modo tempestivo ed adeguato su quanto oggetto della segnalazione.

Si rammenta che Teleperformance Italia si impegna a garantire i massimi standard di condotta etica, onesta e legale, incentivando meccanismi per le segnalazioni di condotte illecite e proteggendo allo stesso tempo i soggetti che effettuano la segnalazione da ritorsioni o altre azioni avverse sul luogo di lavoro.

Per una gestione più accurata della segnalazione, qualora non si voglia procedere in totale anonimato, si prega di fornire le informazioni richieste, di allegare eventuali documenti a supporto e di inviare il tutto in busta chiusa all'indirizzo di posta Viale Bramante, 29 – 00054 Fiumicino (RM) – alla Cortese Attenzione del Dipartimento Legal & Compliance.

SEZIONE 1: DESCRIZIONE

Fornire una descrizione dell'incidente e indicare, se possibile, l'ora e la data, compresi i nominativi di eventuali testimoni. Si prega di esporre quanto accaduto in modo chiaro ed esaustivo includendo il maggior numero di informazioni specifiche e verificabili. Laddove, disponibili, allegare eventuali documenti utili a meglio comprendere la segnalazione effettuata (ad es.: "In allegato: 1. Nome allegato; 2. Nome allegato, ecc.")

SEZIONE 2: RELAZIONE

Indicare il rapporto lavorativo/funzione che si ha con la persona segnalata (ad esempio collega, supervisore, supervisore diretto, direttore, esterno ecc.):

SEZIONE 3: DATI ANAGRAFICI E DI CONTATTO (*da compilare in caso di segnalazione non anonima*)

Nome e cognome di chi fa la segnalazione:

E-mail:

Telefono:

Data:

Confermo di presentare la segnalazione in buona fede e dichiaro la veridicità di quanto segnalato.

Note:

Si ricorda che la segnalazione effettuata tramite i suddetti canali non deve riguardare rimostranze di carattere personale del segnalante o richieste che attengono alla disciplina del rapporto di lavoro o ai rapporti col superiore gerarchico o colleghi, per le quali potrà invece rivolgersi direttamente all'Ufficio Risorse Umane.

Si ricorda che chi effettua la segnalazione (segnalante) ha il diritto di rimanere anonimo e di non rivelare la sua identità evitando di compilare le sezioni del modulo relative ai dati anagrafici e di contatto.

Il Dipartimento Legal & Compliance manterrà riservate tutte le informazioni contenute nella presente segnalazione ad accezione di esigenze aziendali autorizzate e previste dalla legge.