

## SISTEMA E PROCEDURA WHISTLEBLOWING

### **1. FINALITÀ**

La presente procedura è adottata al fine di adeguare la compliance societaria al D.lgs. 24/2023, norma di attuazione della Direttiva Eu 2019/1937, entrato in vigore il 15/07/2023. L'ulteriore normativa di riferimento è costituita dal Reg. EU 679/2016 e Codice della Privacy Dlgs 196/2003.

Nell'adeguarsi alla normativa indicata RESIDENCEHOTELS SPA persegue la finalità superiore di diffondere la cultura di legalità nella sua società e di realizzare un sistema di controllo diffuso presso ogni struttura alberghiera rimesso all'attenzione ed all'etica del lavoro di ogni singolo collaboratore dipendente o autonomo che viene, così, coinvolto nel monitoraggio diretto ed attivo sugli illeciti amministrativi, contabili, civili e penali eventualmente commessi nell'ambito delle attività lavorative e/o dei servizi resi agli ospiti di ogni struttura.

### **2. SCOPO della PROCEDURA di SEGNALAZIONE**

Scopo della presente procedura è quello di illustrare il modo semplice le modalità di segnalazione degli illeciti intra-aziendali e di rendere fruibile ad ogni utente il sistema di segnalazione adottato dall'accesso alla comunicazione dall'eventuale adozione di interventi che ogni struttura coinvolta è eventualmente chiamata ad intraprendere.

In concreto, con la presente procedura la società si prefigge lo scopo di creare un adeguato sistema di protezione delle persone che segnalano gli illeciti commessi in contesto lavorativo ai danni di RESIDENCEHOTELS SPA stessa e/o della comunità e collettività, così da rendere possibile un utilizzo riservato, sereno e sicuro del canale di segnalazione, che annulli i rapporti di gerarchia tra i tutti i collaboratori e che dia sufficiente confidenza a presentare una segnalazione di illecito anche a chi possa temere conseguenze ritorsive o negative per sé, per avere segnalato il comportamento obiettivamente scorretto, ingiusto, pericoloso, di un altro collaboratore o collega di lavoro.

La protezione concessa comprende la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante, così come la tutela della persona del segnalante, eventualmente comunque identificata, da ritorsioni o provvedimenti disciplinari adottati nei suoi confronti a cagione della segnalazione.

### **3. GENERALITÀ**

Il cosiddetto whistleblowing è un sistema interno alla società di segnalazione di illeciti amministrativi, contabili, civili e penali o di violazioni dei modelli organizzativi aziendali, commessi nel contesto lavorativo.

Il sistema prevede che ogni lavoratore e collaboratore anche esterno, possa segnalare ad un ufficio autonomo e dedicato la commissione di illeciti o violazioni che ledono l'interesse pubblico nazionale o gli interessi della società privata per la quale presta lavoro e dei quali sia venuto a conoscenza nel contesto lavorativo e nel corso delle proprie attività.

Ricevuta la segnalazione l'ufficio incaricato provvede a verificare la segnalazione conducendo una indagine interna e coadiuva la società nell'individuare le attività da realizzare al fine della più adeguata tutela aziendale in relazione all'illecito segnalato, ivi compresa l'attivazione di ogni idoneo meccanismo di protezione dell'ente e della società, ovvero la pubblicazione della segnalazione mediante denuncia alle Autorità competenti.

### **4. UFFICIO INCARICATO**

RESIDENCEHOTELS SPA ha affidato la gestione del proprio canale di segnalazione ad un ente ricevente esterno, indipendente, autonomo e dedicato, competente a ricevere le segnalazioni di potenziali illeciti ed a gestirle nel rispetto della normativa di cui al D.lgs. 24/2023. L'ente ricevente ha accesso diretto al canale di segnalazione e procede in autonomia alle valutazioni del caso in relazione ad ogni segnalazione ricevuta, con potere di effettuare indagini interne e in particolare di

1. convocare e conferire con il segnalante;
2. reperire presso la struttura coinvolta, la documentazione rilevante ed utile ai fini delle valutazioni del caso, in modo riservato ed a semplice richiesta del direttore della singola struttura alberghiera/residenziale.

### **5. CANALE di SEGNALAZIONE**

RESIDENCEHOTELS SPA ha ritenuto opportuno mettere a disposizione dei propri dipendenti e collaboratori un canale di segnalazione interna informatico, mediante piattaforma digitale, raggiungibile tramite il sito internet della società.

La presentazione della segnalazione all'ente ricevente può farsi con le seguenti modalità:

- **per iscritto:** con invio della segnalazione attraverso la piattaforma dedicata (ed accessibile al link <https://rhwhistleblowing.effizient.it>);
- **oralmente:** su richiesta del segnalante avanzata attraverso la piattaforma, mediante dichiarazione fono registrata, raccolta nel corso di un incontro diretto con un soggetto delegato dall'ente ricevente, incontro fissato entro un termine di 5 giorni lavorativi presso un luogo riservato esterno alla struttura ove il segnalante presta il proprio lavoro o collabora.

Gli altri canali di comunicazione in uso presso RESIDENCEHOTELS SPA restano funzionanti e i collaboratori o gli altri soggetti abilitati ad utilizzarli possono continuare ad usufruirne. E' doveroso segnalare che eventuali segnalazioni inoltrate per il tramite di questi canali non verranno presidiate dalle tutele di cui alla normativa whistleblowing.

## **6. ACCESSIBILITÀ del CANALE**

L'accesso al canale di segnalazione è a disposizione di ogni socio ed azionista, lavoratore subordinato compresi tirocinanti e i volontari, ogni collaboratore della società sia esso lavoratore autonomo o professionista o consulente, di ogni persona che lavori nell'ambito della società con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza. L'accesso al canale in ricezione e in gestione delle segnalazioni ricevute è consentito solo all'ente ricevente.

## **7. OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI**

Il canale di segnalazione è espressamente dedicato alla segnalazione di illeciti amministrativi, contabili, civili e penali o che espongono a danno o pericolo gli interessi della collettività, gli interessi della società, i beni della società, l'attività stessa della società così come di ogni singola struttura alberghiera e residenziale. Il canale serve, dunque, alla segnalazione di reati o illeciti o violazioni commesse in ambito lavorativo a tutela di RESIDENCEHOTELS SPA e dei soggetti che, potenzialmente, ne sono vittima.

Non serve, invece, alla proposizione di reclami o contestazioni legate ad interessi di carattere personale del singolo segnalante, né alla proposizione di reclami di soggetti esterni, ospiti o clienti, relativi ai servizi ricevuti presso la struttura. Eventuali segnalazioni aventi oggetto differente da quello del D.lgs. 24/23 come qui specificato ovvero aventi carattere prettamente personale ricevute attraverso il canale whistleblowing saranno motivatamente rigettate con invito al segnalante a rivolgerle agli uffici interni competenti a trattarle.

## **8. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE**

L'ente ricevente provvede a ricevere le segnalazioni, gestirle e smistarle, dare loro seguito eseguendo ogni più opportuna verifica finalizzata a dare riscontro alla segnalazione, a garantire la riservatezza del soggetto segnalante, a prestare al soggetto segnalante la tutela da possibili ed eventuali ritorsioni, ad attivare presso RESIDENCEHOTELS SPA o fare attivare presso le Autorità competenti ogni ulteriore procedimento utile e necessario alla soluzione della segnalazione o alla trattazione dell'illecito.

**Entro 7 giorni** dalla ricezione della segnalazione l'ente ricevente rilascia al segnalante un "avviso di ricevimento della segnalazione".

**Entro i successivi 3 mesi** l'ente ricevente tratta la segnalazione dando riscontro alla persona segnalante sul seguito che verrà dato alla segnalazione ricevuta.

Durante la trattazione della segnalazione l'ente ricevente:

- mantiene, ove necessario, interlocuzioni con la persona del segnalante;
- chiede al segnalante precisazioni o integrazioni sulla segnalazione.

Per la trattazione e conduzione dell'indagine interna l'ente ricevente può sentire il segnalante, chiedere ed ottenere copia di documenti, filmati, dati informatici registrati sui gestionali interni della società RESIDENCEHOTELS SPA.

L'ente ricevente rende noti gli esiti dell'indagine interna al Presidente del Consiglio di Amministrazione ed al Direttore di Struttura competenti ad adottare le misure ed i provvedimenti necessari.

## **9. TUTELA della RISERVATEZZA DEL SEGNALANTE**

La tutela della riservatezza del segnalante è prestata nell'arco di tutto il procedimento e di tutti i procedimenti civili, penali o disciplinari conseguenti alla segnalazione.

L'ente ricevente è tenuto a mantenere il segreto sull'identità del segnalante, salvo rivelarla per motivi di necessità ed in via esclusiva alle persone competenti a ricevere e dare seguito alle segnalazioni, altresì salvi i casi di necessità di rivelare le generalità del segnalante o l'espresso consenso del segnalante.

Nel procedimento penale, l'identità del segnalante può essere rivelata all'autorità giudiziaria procedente in conformità alle previsioni di legge e su richiesta della stessa autorità che può acquisire ai propri atti l'intero incartamento aziendale relativo alla segnalazione.

Nel procedimento disciplinare interno conseguente a segnalazione, l'identità del segnalante non può essere rivelata se l'addebito si fonda su accertamenti distinti e diversi dalla sola segnalazione. Qualora tuttavia per la difesa del soggetto incolpato sia necessaria la conoscenza dell'identità del segnalante, questa può essere rivelata solo con il suo consenso.

In tutti i casi in cui è necessario rivelare l'identità del segnalante, l'ufficio incaricato invia al segnalante motivata comunicazione scritta.

## **10. AMMISSIBILITÀ e GESTIONE delle SEGNALAZIONI ANONIME**

RESIDENCEHOTELS SPA ammette la possibilità di effettuare segnalazioni in forma anonima, seppure non considerate ai fini della tutela legale prevista dal Dlgs 24/23, purché forniscano sufficienti elementi per ricostruire il fatto segnalato e per

verificare l'illecito segnalato. Le segnalazioni effettuate in forma anonima saranno gestite come mero reclamo. Qualora la segnalazione anonima consenta comunque l'identificazione del segnalante e rientri nell'ambito di applicazione del sistema whistleblowing, l'ente ricevente gestirà la segnalazione con le tutele del caso.

#### **11. SEGNALAZIONI in MALA FEDE, FALSE o CALUNNIOSE**

La tutela della riservatezza del segnalante è, in ogni caso, esclusa per le segnalazioni eseguite in mala fede, manifestamente false o che risultino false e, in generale, per le segnalazioni calunniose. La falsa segnalazione ed attribuzione di illeciti ad un soggetto che si sa essere non colpevole o che risulti falsa a seguito dell'indagine interna, comporta la rivelazione dell'identità segnalante all'incolpato, perché questi provveda alla sua tutela personale in ogni più opportuna sede e comporta, in sede aziendale, l'apertura di un procedimento disciplinare contro il soggetto segnalante.

#### **12. TRATTAMENTO dei DATI PERSONALI / GESTIONE, DOCUMENTAZIONE, CONSERVAZIONE e CANCELLAZIONE delle SEGNALAZIONI**

I dati personali della persona segnalante sono trattati nel rispetto del codice della privacy e dei diritti garantiti dal regolamento europeo Reg. EU 679/2016. I diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Regolamento (accesso, rettifica, modifica, cancellazione, oblio, opposizione) 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 l'illecito di cui sia venuto a conoscenza in ragione del proprio lavoro.

Ogni segnalazione non può essere conservata oltre il tempo necessario alla sua trattazione ed a darle adeguato seguito. La segnalazione, perciò, viene conservata in forma digitale e/o cartacea presso l'ufficio interno dedicato, e viene conservata per tutto e solo il tempo necessario alla sua trattazione e per darne riscontro, ovvero per il tempo necessario alla trattazione dei procedimenti che ne conseguono.

La segnalazione viene archiviata previa minimizzazione dei dati e viene cancellata decorsi 5 anni dall'archiviazione.

#### **13. INFORMAZIONE e FORMAZIONE sulla PROCEDURA**

RESIDENCEHOTELS SPA ha predisposto una nota informativa sull'adozione del sistema di segnalazione abbinata alla pubblicazione di un breviario in forma di F.A.Q. "domande frequenti sulla procedura" che informano e formano i collaboratori e dipendenti sul sistema di segnalazione interna e sull'utilizzo del canale disponibile.

Questi supporti informativi sono pubblicati e diffusi anche sulle bacheche aziendali fisiche presso ogni struttura alberghiera o residenziale e i relativi contenuti sono facilmente accessibili sui sistemi informativi digitali aziendali.

#### **14. PUBBLICITÀ della PROCEDURA**

Sul sito internet di RESIDENCEHOTELS SPA, in apposita sezione denominata "whistleblowing" con richiamo a piè pagina, è pubblicata la presente procedura (comprendente altresì il link d'accesso alla piattaforma di segnalazione) e le F.A.Q. predisposte.

#### **15. AGGIORNAMENTO della PROCEDURA**

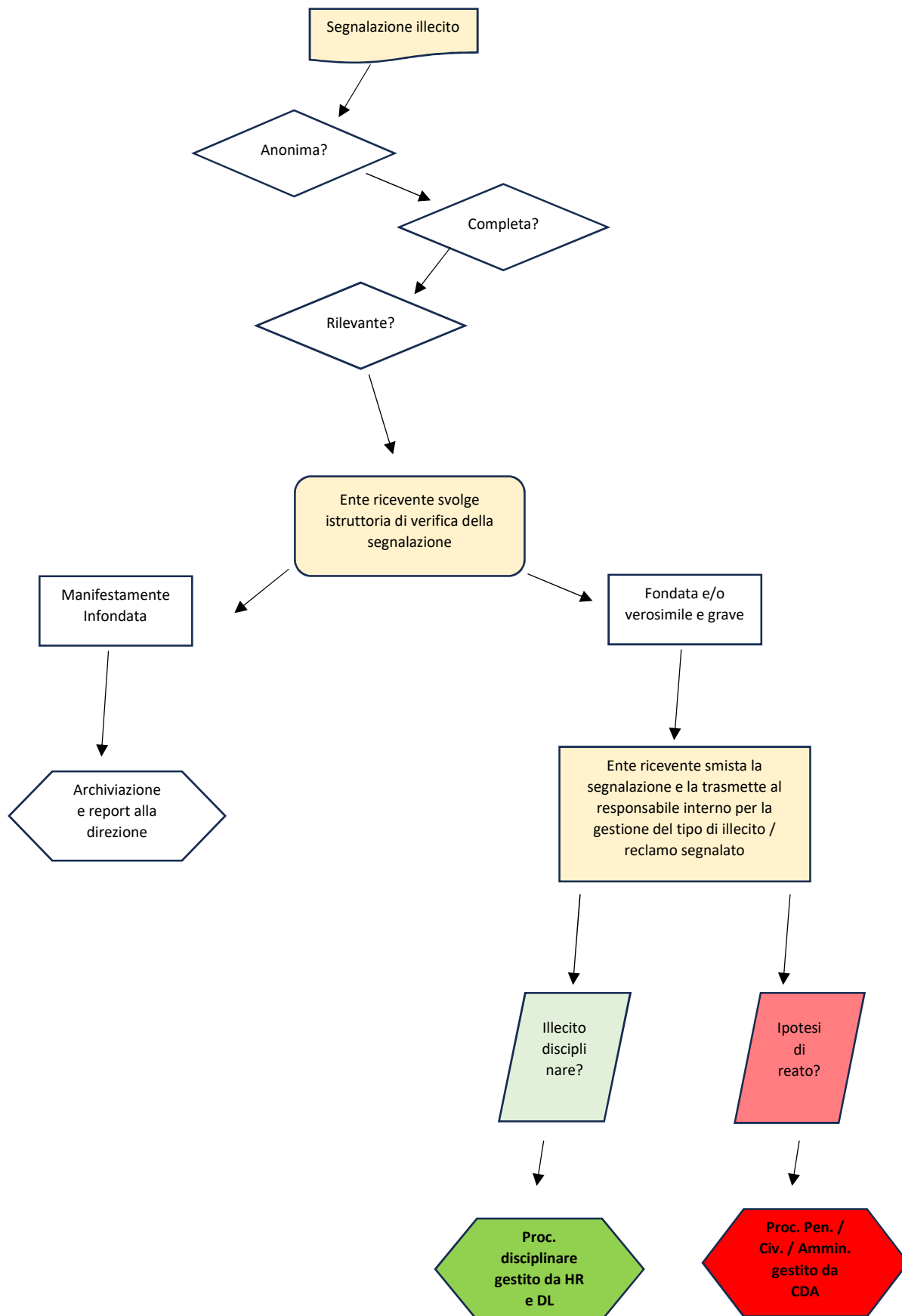
La presente procedura è soggetta ad aggiornamento a seguito del mutamento delle norme nazionali o europee sul cosiddetto whistleblowing, dell'introduzione o aggiornamento rilevante delle disposizioni o Linee Guida ANAC o in occasione di variazioni delle esigenze organizzative aziendali. La procedura è soggetta a revisione almeno ogni 3 anni.

#### **16. SANZIONI a TUTELA del SISTEMA WHISTLEBLOWING**

A tutela del corretto funzionamento del sistema whistleblowing e del corretto comportamento dei soggetti coinvolti nella sua attuazione, RESIDENCEHOTELS SPA ha previsto le seguenti sanzioni specifiche:

- per la violazione del divieto di compiere atti ritorsivi o discriminatori nei confronti del segnalante, nonché per la violazione delle misure di tutela della riservatezza del segnalante, la Società applica la tipologia di sanzione prevista per tipologia di autore (collaboratore dipendente interno o indipendente esterno) dal CCNL applicabile o dal contratto applicabile, con esclusione del mero rimprovero verbale o scritto;
- per la segnalazione effettuata con dolo o colpa grave a carico di terzi e che si riveli infondata, la Società applica la tipologia di sanzione pecuniari prevista per tipologia di autore (collaboratore dipendente interno o indipendente esterno) dal CCNL o dal contratto applicabile; la Società rende altresì nota la segnalazione e l'identità del segnalante all'incolpato affinché questi possa avviare personalmente le opportune tutele giurisdizionali.

## 17. FLOW CHART GENERALE GESTIONE SEGNALAZIONE



## **18. RELAZIONE ANNUALE**

Nella propria relazione annuale al Consiglio di amministrazione l'ente ricevente indica il numero, la rilevanza, la gravità, l'oggetto, gli esiti delle segnalazioni ricevute, indicando l'attività e la tipologia di istruttoria eseguita ed i risultati dell'attività svolta.

## **19. DOCUMENTI E MODULISTICA DEL SISTEMA WB**

RESIDENCEHOTELS SPA ha istituito la seguente documentazione e modulistica di supporto per la gestione del sistema whistleblowing:

1. Doc. WB01\_Procedura
2. Doc. WB02\_Formulario ad uso dell'ente ricevente
3. Doc. WB03\_Comunicato informativo interno
4. Doc. WB04\_FAQ whistleblowing