

Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001



Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo approvato dal Consiglio di Amministrazione di Allianz Worldwide Partners Contact Center Italia S.r.l. - in data 23/10/2023

Parte Generale

Indice

DEFINIZIONI	4
1. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO	6
1.1. Il decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231	6
1.2. I criteri di imputazione della responsabilità	6
1.3. L’efficacia esimente del Modello	7
1.4. I reati presupposto	9
1.5. Le sanzioni	10
1.6. I reati commessi all’estero	12
1.7. Il procedimento di accertamento dell’illecito	12
2. IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DI AWP CONTACT CENTER ITALIA S.R.L.....	13
2.1. La struttura organizzativa di AWP Contact Center Italia S.r.l.	13
2.2. Funzione e scopo del Modello	13
2.3. Le fasi di costruzione e di revisione del Modello	14
2.4. La struttura del Modello	17
2.5. Natura, fonti e principi del Modello	17
2.6. Adozione e aggiornamento del Modello	18
2.7. Destinatari del Modello	20
3. I PROCESSI SENSIBILI E I REATI PRESUPPOSTO RILEVANTI DI AWP CONTACT CENTER ITALIA S.R.L.....	21
3.1. I processi sensibili di AWP Contact Center Italia S.r.l.	21
3.2. I reati presupposto considerati rilevanti per AWP Contact Center Italia S.r.l.	21
4. L’ORGANISMO DI VIGILANZA DI AWP CONTACT CENTER ITALIA S.R.L.....	24
4.1. Requisiti e composizione	24
4.2. Funzioni e poteri	25
4.3. Flussi di comunicazione dell’Organismo di Vigilanza	27
4.4. Flussi informativi nei confronti dell’Organismo di Vigilanza	27
4.4.1. Contenuto e riservatezza delle segnalazioni	28
4.4.2. Modalità delle segnalazioni	28
4.4.3. Tutela del soggetto segnalante e del soggetto segnalato	29
4.5. Conservazione delle informazioni	29
5. FORMAZIONE E DIFFUSIONE DEL MODELLO.....	30
5.1. Formazione e informazione interna a AWP Contact Center Italia S.r.l.....	30

5.1.1.	La comunicazione iniziale.....	30
5.1.2.	La formazione.....	30
5.1.3.	Le comunicazioni successive	31
6.	SISTEMA SANZIONATORIO	32
6.1.	Principi generali	32
6.2.	Misure nei confronti dei Dipendenti	33
6.2.1.	Dipendenti che non rivestono la qualifica di Dirigente	33
6.2.2.	Dipendenti che rivestono la qualifica di Dirigente	34
6.2.3.	Disposizioni comuni	34
6.3.	Sanzioni nei confronti dei collaboratori sottoposti a direzione o vigilanza e dei soggetti terzi	35
6.4.	Misure nei confronti dei soggetti apicali	35
6.5.	Misure nei confronti degli amministratori	35
6.6.	Misure nei confronti dei sindaci	35

Definizioni

ANIA: Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici;

Attività Sensibili: le attività di AWP Contact Center Italia S.r.l., nel cui ambito sussiste il potenziale rischio di commissione dei Reati;

Società: AWP Contact Center Italia S.r.l., con sede legale in Milano, viale Brenta 32;

CCNL: i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro stipulati da ANIA e dalle associazioni sindacali maggiormente rappresentative, per il personale dipendente non dirigente delle imprese di assicurazione e per i dirigenti delle stesse imprese, oltre che il Contratto Integrativo Aziendale per il personale non dirigente attualmente in vigore ed applicati da AWP Contact Center Italia S.r.l.;

Codice di Condotta: codice comportamentale adottato dalla AWP Contact Center Italia S.r.l., contenente gli standard minimi che tutti i Destinatari sono tenuti a rispettare al fine di prevenire situazioni che potrebbero minare l'integrità della Società;

Consulenti: i soggetti che agiscono in nome e/o per conto di AWP Contact Center Italia S.r.l., in forza di un contratto di mandato o di altro rapporto contrattuale di collaborazione;

D.lgs. 231/2001 o Decreto: il decreto legislativo dell'8 giugno 2001, n. 231 e successive modificazioni e integrazioni;

Destinatari: i Dipendenti e i membri degli Organi Sociali di AWP Contact Center Italia S.r.l., nonché tutti i soggetti di volta in volta individuati dai singoli capitoli di Parte Speciale del Modello;

Dipendenti: i soggetti aventi un rapporto di lavoro subordinato con AWP Contact Center Italia S.r.l., ivi compresi i Dirigenti;

Dirigenti: i soggetti che, in ragione delle competenze professionali e dei poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attuano le direttive del Datore di Lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa;

Fornitori: tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche, che forniscono beni e/o servizi ad AWP Contact Center Italia S.r.l.;

Linee Guida: raccomandazioni delle associazioni di categoria sviluppate sistematicamente sulla base di conoscenze continuamente aggiornate e valide come, p.e., le Linee Guida dell'ANIA per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo per il settore assicurativo ex articolo 6, co. 3, D.lgs. 231/2001;

Modello/i o Modello/i 231: il modello o i modelli di organizzazione, gestione e controllo previsti dal D.lgs. 231/2001;

Organi Sociali: il Consiglio di Amministrazione e il Sindaco Unico di AWP Contact Center Italia S.r.l.;

Organismo di Vigilanza o Organismo: l'organismo interno di controllo, preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello nonché al relativo aggiornamento;

Reato/i o Reato/i Presupposto: le fattispecie di reato ai quali si applica la disciplina prevista dal D.lgs. 231/2001;

Sistema di Controllo Interno o SCI: il sistema di controllo interno esistente in AWP Contact Center Italia S.r.l., come disciplinato dal Regolamento n. 20 del 2008 di IVASS;

Soggetti Apicali: persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione della Società o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo della stessa;

Soggetti Subordinati: le persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di un Soggetto Apicale;

1. La normativa di riferimento

1.1. Il decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231

Il decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, in attuazione della delega conferita al Governo con l'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300, disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.

Il Decreto delinea i principi e i criteri di attribuzione della responsabilità a carico degli enti per una serie di Reati Presupposto, a condizione che siano commessi nell'interesse o a vantaggio degli enti da persone che agiscono per loro conto.

La responsabilità dell'ente, che si aggiunge – in via diretta e autonoma – a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il Reato, sussiste se viene accertato un *deficit* nella sua organizzazione che ha reso possibile la commissione dell'illecito da parte della persona fisica (c.d. **colpa di organizzazione**), se, cioè, non ha implementato un apparato di regole, procedure e presidi precauzionali volti a minimizzare i rischi insiti nelle proprie Attività Sensibili.

In quest'ottica, il principale strumento a disposizione dell'ente per dimostrare l'assenza di profili di colpa di organizzazione – e non incorrere, quindi, nella responsabilità delineata dal D.lgs. 231/2001 – è costituito dall'adozione ed efficace attuazione, prima della commissione di un reato presupposto, di un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenirne la realizzazione.

1.2. I criteri di imputazione della responsabilità

Ai sensi dell'art. 5 del Decreto, può sorgere una responsabilità dell'ente per i Reati commessi nel suo interesse o vantaggio:

- da Soggetti Apicali, vale a dire persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione della Società o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, o che ne esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo;
- da Soggetti Subordinati, ossia i soggetti sottoposti alla direzione o alla vigilanza di un Soggetto Apicale, vale a dire tutti i soggetti aventi un rapporto funzionale con l'ente.

I concetti di interesse e vantaggio, contemplati nell'art. 5 del Decreto quali criteri - tra loro alternativi - di imputazione oggettiva dell'illecito all'ente, hanno significati diversi. L'**interesse** esprime la direzione finalistica della condotta della persona fisica ad arrecare un beneficio all'ente, da verificare secondo una prospettiva *ex ante* ("a monte" dell'evento). Tale direzione deve trovare riscontro nell'idoneità della condotta a produrre il beneficio per l'ente; non è, invece, richiesto che lo stesso venga effettivamente conseguito. Il **vantaggio** è il risultato materiale del reato, verificabile *ex post*: assume quindi connotati oggettivi e rileva anche se conseguito dall'ente nonostante la persona fisica non agisse nel suo interesse. I due requisiti dell'interesse e del vantaggio possono coesistere; è, tuttavia, sufficiente che ne ricorra *solo uno* per innescare la responsabilità dell'ente.

Gli articoli 6 e 7 del D.lgs. 231/2001 disciplinano invece i criteri di imputazione soggettiva dell'illecito all'ente. Tali criteri differiscono in base alla funzione svolta dall'autore del reato all'interno dell'organizzazione.

Se si tratta dei Soggetti Apicali, la responsabilità dell'ente è presunta, ma l'ente può andare esente da responsabilità se dimostra che:

- a) l'organo dirigente ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione di reati della specie di quello verificatosi;
- b) il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza dei modelli e di curare il loro aggiornamento è stato affidato a un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- c) le persone hanno commesso il reato eludendo fraudolentemente i modelli di organizzazione, gestione e controllo;
- d) non vi è stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo *sub b)*;

Se, viceversa, il Reato è stato commesso da Soggetti Subordinati il meccanismo muta: la pubblica accusa deve provare la responsabilità dell'ente, dimostrando che la commissione del reato è stata resa possibile dall'inosservanza degli obblighi di direzione o vigilanza che gravano sui Soggetti Apicali.

In sintesi: se autore del Reato è un Soggetto Apicale, grava sull'ente l'onere di dimostrare l'assenza di una propria colpa di organizzazione, secondo i criteri indicati dall'art. 6 del Decreto; di contro, se autore del Reato è un Soggetto Subordinato, grava sull'accusa l'onere di dimostrare una colpa di organizzazione dell'ente.

1.3. L'efficacia esimente del Modello

L'adozione e l'efficace attuazione del Modello 231, pur non costituendo un obbligo giuridico, costituiscono il principale strumento a disposizione dell'ente per rappresentare l'assenza di *deficit* organizzativi al proprio interno e, in definitiva, per andare esente dalla responsabilità stabilita dal Decreto.

Il Decreto non indica, tuttavia, analiticamente le caratteristiche e i contenuti del Modello: si limita a dettare alcuni principi di ordine generale e taluni vincoli essenziali di contenuto. In generale, il Modello deve prevedere, in relazione alla natura e alla dimensione dell'organizzazione, nonché al tipo di attività svolta, misure idonee a garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto della legge, nonché a rilevare ed eliminare tempestivamente situazioni di rischio.

In particolare, deve: (i) individuare le Attività Sensibili nell'ambito delle quali possono essere commessi i Reati; (ii) prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione alle Attività Sensibili; (iii) individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei Reati Presupposto; (iv) prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza delle prescrizioni del Modello; (v) introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

Con riferimento all'efficace attuazione del Modello, il Decreto prevede, inoltre, la necessità di una verifica periodica e di una modifica dello stesso in caso di mutamenti nell'organizzazione o nell'attività dell'ente o, ancora, qualora emergano lacune da correggere.

Accanto a tali previsioni, la Legge 30 novembre 2017, n. 179 recante «*Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato*» aveva aggiunto nel corpo del Decreto una serie di ulteriori prescrizioni (nello specifico, art. 6, comma

2-bis, 2-ter e 2-quater), volte a garantire tutela e protezione a quanti, all'interno dell'ente, segnalino la commissione di condotte illecite potenzialmente rilevanti ai sensi del Decreto (c.d. **whistleblowing**).

In particolare, ai sensi dell'art. 6, comma 2-bis, lett. a) del Decreto, il Modello doveva prevedere uno o più canali che consentissero tanto ai soggetti apicali, quanto ai soggetti subordinati, «di presentare, a tutela dell'integrità dell'ente, segnalazioni circostanziate di condotte illecite, rilevanti ai sensi del [...] decreto e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni del modello di organizzazione e gestione dell'ente, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte». Taluni di questi canali di comunicazione dovevano anche garantire «la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione». Inoltre, il medesimo comma 2-bis, lett. b) del Decreto precisava che il Modello doveva poi individuare almeno un canale alternativo di segnalazione «idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante». Ancora, sempre il comma 2-bis sanciva (alla lett. c) il divieto di atti di ritorsione o comunque discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

Si stabiliva poi (alla lett. d) che il Modello dovesse individuare, nell'ambito del sistema disciplinare adottato ai sensi del Decreto, sanzioni «nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate».

Il 15 marzo 2023 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il D.lgs. 10 marzo 2023, n. 24 attuativo della Direttiva UE 2019/1937, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione.

Con il recente D.lgs. 24/2023, in particolare, il legislatore italiano è nuovamente intervenuto sulla materia, introducendo una disciplina unitaria degli adempimenti in materia di *whistleblowing*, valida per un ampio novero di soggetti del settore pubblico e del settore privato, cui la Società si è conformata tempestivamente.

In particolare, con il D.lgs. 24/2023, il legislatore ha abrogato i commi 2-ter e 2-quater inseriti in precedenza nel testo dell'art. 6, D.lgs. 231/2001 e ha modificato il comma 2-bis prevedendo che i modelli di organizzazione, gestione e controllo debbano dettagliare «[...] i canali di segnalazione interna, il divieto di ritorsione e il sistema disciplinare [...]»

Accanto a tali previsioni, la Legge 30 novembre 2017, n. 179 recante «Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato» ha aggiunto nel corpo del Decreto una serie di ulteriori prescrizioni (nello specifico, art. 6, comma 2-bis), volte a garantire tutela e protezione a quanti, all'interno dell'ente, segnalino la commissione di condotte illecite potenzialmente rilevanti ai sensi del Decreto (c.d. **whistleblowing**).

In particolare, ai sensi dell'art. 6, comma 2-bis, lett. a) del Decreto, il Modello deve prevedere uno o più canali che consentano tanto ai soggetti apicali, quanto ai soggetti subordinati, «di presentare, a tutela dell'integrità dell'ente, segnalazioni circostanziate di condotte illecite, rilevanti ai sensi del [...] decreto e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni del modello di organizzazione e gestione dell'ente, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte». Taluni di questi canali di comunicazione devono anche garantire «la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione». Inoltre, il medesimo comma 2-bis, lett. b) del Decreto precisa che il Modello deve poi individuare almeno un canale alternativo di segnalazione «idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante». Ancora, sempre il nuovo comma 2-bis sancisce (alla lett. c) il divieto di atti di ritorsione o comunque discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

Si stabilisce poi (alla lett. d) che il Modello debba individuare, nell'ambito del sistema disciplinare adottato ai sensi del Decreto, sanzioni «*nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate*».

Il 15 marzo 2023 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24 attuativo della Direttiva UE 2019/1937, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione.

Tale Decreto ha ulteriormente modificato l'art. 6 del D.Lgs. 231/2001, disponendo al comma 2 bis che i Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo prevedono: canali di segnalazione interna per le segnalazioni di whistleblowing, il divieto di ritorsione ed un sistema disciplinare, adottato ai sensi del comma 2, lettera e), conformi a quanto previsto dal D.Lgs. 24/2023.

Il Decreto ha altresì abrogato i commi 2-ter e 2-quater del medesimo articolo 6.

Al fine di dare attuazione alle integrazioni apportate all'art. 6 del D. Lgs. n. 231/2001 e garantire l'efficacia del sistema del *whistleblowing*, Allianz Worldwide Partners Contact Center Italia S.r.l. adotta misure idonee ed efficaci affinché sia sempre garantita la riservatezza circa l'identità di chi trasmette all'Organismo informazioni utili per identificare comportamenti difformi da quanto previsto dal Modello, dal Codice Etico e dalle procedure rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Lo stesso D.Lgs. 231/2001, infine, nonché il relativo Regolamento di attuazione emanato con Decreto Ministeriale del 26 giugno 2003, n. 201, afferma che i Modelli possono essere adottati, garantendo le esigenze di cui sopra, sulla base di codici di comportamento redatti da associazioni rappresentative di categoria, comunicati al Ministero della Giustizia che, di concerto con i Ministri competenti, può formulare entro trenta giorni osservazione sulla idoneità dei Modelli a prevenire i Reati. Per tale ragione, nella predisposizione e nell'aggiornamento del presente Modello, la Società si è ispirata anche alle Linee Guida pubblicate e aggiornate dall'ANIA e, a titolo di completezza e confronto, da quelle pubblicate e aggiornate da Confindustria.

1.4. I reati presupposto

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la responsabilità amministrativa da reato degli enti può trarre origine esclusivamente dalla commissione di uno dei Reati Presupposto tassativamente indicati dalla legge.

In particolare, al momento dell'approvazione del presente Modello, i Reati Presupposto possono essere raggruppati nelle seguenti categorie: **(a)** reati contro la PA o che offendono interessi pubblici; **(b)** reati informatici e trattamento illecito di dati; **(c)** reati in materia di criminalità organizzata; **(d)** reati di falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento; **(e)** reati contro l'industria e il commercio; **(f)** reati societari; **(g)** reati commessi con finalità di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico; **(h)** reati di mutilazione genitale femminile; **(i)** reati contro la personalità individuale; **(j)** reati ed illeciti amministrativi di abuso di mercato; **(k)** reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro; **(l)** reati di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita e autoriciclaggio; **(m)** reati in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti; **(n)** reati in materia di violazione del diritto di autore; **(o)** induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria; **(p)** reati ambientali; **(q)** impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare; **(r)** reati di razzismo e xenofobia; **(s)** frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco o di scommessa e giochi d'azzardo esercitati a mezzo di apparecchi vietati; **(t)** reati tributari; **(u)** reati di contrabbando; **(v)** reati transnazionali; **(w)** reati della filiera

degli oli vergini di oliva; (x) reati contro il patrimonio culturale (y) reati di riciclaggio di beni culturali e devastazione e saccheggio di beni culturali e paesaggistici.

Come si vedrà, a seguito del *risk assessment* condotto dalla Società, non tutti i Reati sono stati considerati rilevanti e, per tale motivo, non sono inclusi tra quelli presi in considerazione nella Parte Speciale del Modello. Ad ogni modo, una precisa individuazione e descrizione di tutte le fattispecie criminose dalle quali potrebbe dipendere un addebito di responsabilità all'ente ai sensi del D.lgs. 231/2001 è contenuta nell'**Allegato 1** del presente Modello intitolata «Elenco reati presupposto della responsabilità amministrativa ex D.lgs. 231/2001».

1.5. Le sanzioni

Il Decreto prevede le seguenti tipologie di sanzioni nei confronti dell'ente: (i) sanzioni pecuniarie; (ii) sanzioni interdittive; (iii) confisca; (iv) pubblicazione della sentenza.

i. Le sanzioni pecuniarie

Le sanzioni pecuniarie si applicano sempre, anche nel caso in cui la persona giuridica abbia riparato le conseguenze derivanti dal reato.

La commisurazione della sanzione segue un criterio bifasico: (a) determinazione del numero di quote nell'ambito della cornice edittale prevista per ciascun illecito. In generale, il numero di quote non può essere inferiore a 100 e superiore a 1.000. Nella determinazione del numero delle quote, in particolare, il giudice tiene conto della gravità del fatto, del grado della responsabilità dell'ente e dell'attività svolta per eliminare o attenuare le conseguenze del fatto e per prevenire la commissione di ulteriori illeciti; e (b) attribuzione a ogni singola quota di un valore compreso tra un minimo di € 258,00 ed un massimo di € 1.549,00. Nel fissare l'importo della singola quota, il giudice valuta le condizioni economico-patrimoniali dell'ente.

In concreto, le sanzioni pecuniarie potranno, dunque, oscillare tra un minimo di € 25.822,84 (riducibili, ai sensi dell'art. 12 del Decreto, sino alla metà) ed un massimo di € 1.549.370,69.

ii. Le sanzioni interdittive

Le sanzioni interdittive si applicano ai soli illeciti che espressamente le contemplano purché (a) l'ente abbia tratto rilevante profitto dal reato; ovvero (b) vi sia stata reiterazione di illeciti. Tali sanzioni mirano a prevenire la reiterazione del reato e, quando applicate, si aggiungono alle sanzioni pecuniarie.

Tale categoria di sanzioni ricomprende le seguenti misure:

- l'interdizione dall'esercizio dell'attività;
- la sospensione o revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito;
- il divieto di contrattare con la Pubblica Amministrazione;
- l'esclusione da agevolazioni, finanziamenti, contributi e sussidi, e/o la revoca di quelli eventualmente già concessi;
- il divieto di pubblicizzare beni o servizi.

La durata delle misure interdittive è generalmente temporanea (da un minimo di 3 mesi ad un massimo di 2 anni), ad esclusione di alcuni casi tassativi nei quali le misure possono assumere carattere definitivo.

Inoltre, a seguito dell'entrata in vigore della legge 9 gennaio 2019, n. 3 (c.d. Legge "Spazza-corrotti"), fanno eccezione la concussione, la corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio (anche nell'ipotesi aggravata ex art. 319-bis c.p.), la corruzione in atti giudiziari, l'induzione indebita a dare o promettere utilità e l'istigazione alla corruzione dal lato attivo, per le quali è prevista la durata delle sanzioni interdittive «non inferiore a quattro anni e non superiore a sette» e «non inferiore a due anni e non superiore a quattro», a seconda che il reato sia commesso da un Soggetto Apicale ovvero da un Soggetto Subordinato. Tuttavia, anche per queste fattispecie di reato, la durata delle sanzioni interdittive ritorna ad essere quella ordinaria sopra richiamata «se prima della sentenza di primo grado l'ente si è efficacemente adoperato per evitare che l'attività delittuosa sia portata a conseguenze ulteriori, per assicurare le prove dei reati e per l'individuazione dei responsabili ovvero per il sequestro delle somme o altre utilità trasferite e ha eliminato le carenze organizzative che hanno determinato il reato mediante l'adozione e l'attuazione di modelli organizzativi idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi».

Tuttavia, ai sensi del Decreto, l'ente non incorre in sanzioni interdittive, anche qualora siano astrattamente applicabili, se: (i) l'autore del reato ha agito nel prevalente interesse proprio e l'ente ha tratto un vantaggio minino dal reato; e (ii) il danno cagionato è di minima entità.

Inoltre, ferma l'applicazione delle sanzioni pecuniarie, le sanzioni interdittive non si applicano allorché, prima della dichiarazione di apertura del dibattimento di primo grado, concorrano le seguenti condizioni:

- l'ente abbia risarcito integralmente il danno ed abbia eliminato le conseguenze dannose o pericolose del reato, ovvero si sia comunque efficacemente adoperato in tal senso;
- l'ente abbia eliminato le carenze organizzative che hanno determinato il reato, mediante l'adozione di modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- l'ente abbia messo a disposizione il profitto conseguito ai fini della confisca.

Le sanzioni interdittive possono essere disposte anche in via cautelare, ad esclusione, secondo il disposto dell'art. 266, co. 4 del D.lgs. 9 settembre 2005, n. 209 e limitatamente alle imprese di assicurazione e di riassicurazione, della interdizione dell'esercizio dell'attività e della sospensione o la revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito.

iii. La confisca

Si tratta di una sanzione prevista come obbligatoria in caso di condanna dell'ente e consiste nell'ablazione del prezzo o del profitto del reato, ad esclusione della parte che può essere restituita al danneggiato. Qualora non sia possibile attingere direttamente il prezzo o il profitto del reato, la misura può avere ad oggetto somme di denaro, beni o altre utilità di valore equivalente al prezzo o al profitto del reato (c.d. confisca per equivalente o di valore).

Il Decreto prevede talune forme di confisca applicabili anche in assenza di sentenza di condanna:

- la prima ipotesi è contemplata dall'art. 6, comma 5: si prevede la confisca obbligatoria del profitto che l'ente ha tratto dal reato commesso da Soggetti Apicali, anche nel caso in cui l'ente non sia ritenuto responsabile dell'illecito. In tal caso, la confisca svolge una funzione di compensazione, necessaria per ristabilire l'equilibrio economico alterato dalla commissione del reato-presupposto;
- l'art. 15, comma 4, prevede altresì la confisca del profitto derivante dalla prosecuzione dell'attività dell'impresa nel caso questa sia affidata a un commissario giudiziale;

- infine, l'art. 23, comma 3, prevede la confisca del profitto derivato all'ente dalla prosecuzione dell'attività per l'ipotesi in cui l'ente, cui sia stata applicata una sanzione o una misura cautelare interdittiva, abbia violato gli obblighi o i divieti inerenti a tali sanzioni.

iv. La pubblicazione della sentenza

La pubblicazione della sentenza di condanna è disposta nel caso in cui nei confronti dell'ente venga disposta una sanzione interdittiva. La sentenza è pubblicata a spese della persona giuridica condannata, una sola volta, per estratto o per intero, in uno o più giornali indicati dal giudice nella sentenza di condanna, nonché mediante affissione nel Comune ove l'ente ha la sede principale.

1.6. I reati commessi all'estero

Secondo l'art. 4 del Decreto, l'ente può essere chiamato a rispondere in Italia in relazione ai Reati Presupposti commessi all'estero. La Relazione illustrativa al D.lgs. 231/2001 sottolinea – come *ratio* di tale opzione normativa – la necessità di non lasciare sfornita di sanzione una situazione di frequente verifica, anche al fine di evitare facili elusioni dell'intero impianto normativo in esame.

Affinché possa sorgere una responsabilità dell'ente per reati commessi all'estero, è necessario che: (a) il reato sia commesso all'estero da un soggetto funzionalmente legato all'ente, ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Decreto; (b) l'ente abbia la propria sede principale nel territorio dello Stato italiano; (c) ricorrano le condizioni previste dagli artt. 7, 8, 9 e 10 c.p.; (d) non stia già procedendo nei confronti dell'ente lo Stato nel quale è stato commesso il fatto; (e) se il reato presupposto è punibile a richiesta del Ministro della Giustizia, la richiesta sia formulata anche nei confronti dell'ente stesso.

1.7. Il procedimento di accertamento dell'illecito

La responsabilità per illecito amministrativo derivante da reato viene accertata nell'ambito di un procedimento penale.

A tale proposito, l'art. 36 D.lgs. 231/2001 prevede che *«la competenza a conoscere gli illeciti amministrativi dell'ente appartiene al giudice penale competente per i reati dai quali gli stessi dipendono. Per il procedimento di accertamento dell'illecito amministrativo dell'ente si osservano le disposizioni sulla composizione del tribunale e le disposizioni processuali collegate relative ai reati dai quali l'illecito amministrativo dipende»*.

L'ente partecipa al procedimento penale con il proprio rappresentante legale, salvo che questi sia imputato (o indagato, nella fase che precede l'esercizio dell'azione penale) del reato da cui dipende l'illecito amministrativo; quando il legale rappresentante non compare, l'ente costituito è rappresentato dal difensore (art. 39, commi 1 e 4 D.lgs. 231/2001).

2. Il Modello di organizzazione, gestione e controllo di AWP Contact Center Italia S.r.l.

2.1. La struttura organizzativa di AWP Contact Center Italia S.r.l.

Allianz Worldwide Partners Contact Center Italia S.r.l. (di seguito anche “AWP CCI” o “la Società”) è la Società facente parte del Gruppo Allianz (di seguito anche il “Gruppo”) avente come business principale la gestione di call e contact center, la vendita al telefono di prodotti e/o servizi per conto terzi, l’attività di customer care e help desk, la commercializzazione, l’organizzazione, il coordinamento e la fornitura di interventi di soccorso, di assistenza e di servizi a persone e cose che necessitano di operazioni di pronto intervento, l’assunzione di mandati di società assicuratrici per la distribuzione dei relativi prodotti, la fornitura di servizi inerenti o connessi all’attività di liquidazione di sinistri in ogni ramo assicurativo

Attività gestite in outsourcing

Per lo svolgimento delle proprie attività AWP CCI si avvale di strutture tecniche, operative e professionali di AWP P&C Sede secondaria e Rappresentanza Generale per l’Italia, alla quale ha affidato, tramite la sottoscrizione di un apposito contratto di service, lo svolgimento dei seguenti servizi:

- Gestione dei flussi monetari e finanziari
- Predisposizione dei documenti contabili e gestione degli adempimenti fiscali e societari
- Servizi generali e acquisto di beni, servizi e gestione di consulenze ed incarichi professionali
- Selezione, assunzione e gestione del personale
- Controlli della rete distributiva
- Coordinamento commerciale e attività di sviluppo commerciali sul territorio
- Compliance
- Consulenza Legale
- Attività relative agli adempimenti in materia di salute e sicurezza ex D.Lgs. 81/2008
- Risk Management

Inoltre, per lo svolgimento del servizio di Information Technology, la Società si avvale delle strutture tecniche, operative e professionali di Allianz Technology S.p.A., con cui ha sottoscritto un apposito contratto di service.

2.2. Funzione e scopo del Modello

Il presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, adottato dal Consiglio di Amministrazione della Società e periodicamente aggiornato, costituisce regolamento interno di AWP CCI, vincolante per la medesima: esso è inteso come l’insieme delle regole operative e delle norme deontologiche adottate dalla Società al fine di prevenire la commissione dei Reati Presupposto ai sensi del Decreto.

Lo scopo del Modello è la costruzione di un sistema strutturato e organico di procedure e attività di controllo che abbia l’obiettivo di prevenire la commissione dei Reati, mediante l’individuazione delle Attività Sensibili

maggiormente esposte a rischio di reato e la conseguente adozione degli opportuni presidi cautelari. A tal fine, viene individuata e descritta la costante attività dell'Organismo di Vigilanza, finalizzata a garantire il rispetto del sistema organizzativo adottato e la vigilanza sull'operato di tutti i Destinatari, anche attraverso il ricorso a idonei strumenti sanzionatori, sia disciplinari che contrattuali, attivati dalle competenti funzioni aziendali.

Attraverso l'adozione del Modello, quindi, la Società si propone di perseguire le seguenti finalità:

- ribadire i valori di integrità e legalità che devono guidare l'attività di tutti i soggetti che operano per suo conto;
- ribadire che qualsiasi comportamento illecito è fortemente stigmatizzato dalla Società, anche qualora possa arrecarle significativi benefici;
- chiarire ai Destinatari quali sono i comportamenti che potrebbero esporli a sanzioni penali e disciplinari e dai quali potrebbe sorgere anche una responsabilità amministrativa in capo alla Società;
- fornire ai Destinatari un sistema di regole funzionali a minimizzare il rischio di incorrere in tali responsabilità;
- consentire alla Società, grazie ad un'azione di monitoraggio sulle aree e i processi a rischio, di intervenire tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione dei Reati presupposto.

L'adozione e l'efficace attuazione del Modello non solo consentono ad AWP CCI di dimostrare l'assenza di una colpa d'organizzazione e non incorrere quindi in sanzioni ai sensi del D.lgs. 231/2001, ma migliorano anche la sua *corporate governance*.

L'efficacia del Modello è poi ulteriormente rafforzata dall'attività di vigilanza continua dell'Organismo di Vigilanza sul rispetto di tutte le direttive emanate direttamente dal Gruppo Allianz, in materia di *corporate governance*, controllo interno, antifrode e anticorruzione.

2.3. Le fasi di costruzione e di revisione del Modello

Successivamente all'emanazione del Decreto, la Società ha avviato un progetto interno finalizzato alla predisposizione del Modello 231. A tale scopo AWP CCI ha svolto una serie di attività propedeutiche, suddivise in differenti fasi, e dirette tutte alla costruzione di un sistema di prevenzione e gestione dei rischi, in linea con le disposizioni del D.lgs. 231/2001 ed ispirate, oltre che alle norme in esso contenute, anche alle Linee Guida ANIA.

Si riporta qui di seguito una breve descrizione delle fasi in cui si è articolato il lavoro di individuazione delle aree a rischio e, sulle cui basi, si è poi dato luogo alla predisposizione del presente Modello.

i. Analisi del contesto aziendale e identificazione delle Attività Sensibili (“*as-is-analysis*”)

L'identificazione delle Attività Sensibili è stata svolta, con il supporto di Consulenti esterni, attraverso la collaborazione dei soggetti chiave nell'ambito della struttura aziendale, l'esame della documentazione aziendale disponibile (*i.e.*, organigrammi, attività svolte, processi principali, ecc.) ed una serie di interviste.

Dallo svolgimento di tale processo di analisi è stato possibile individuare, all'interno della struttura aziendale, una serie di Attività Sensibili nel compimento delle quali si potrebbe eventualmente ipotizzare, quantomeno in astratto, la potenziale commissione di Reati Presupposto. Successivamente, con il supporto dei citati soggetti chiave, si è proceduto a valutare le modalità di gestione delle Attività Sensibili, il sistema di controllo sulle stesse (*e.g.*, procedure esistenti, separazione delle funzioni, tracciabilità documentale dei controlli, ecc.), nonché la

conformità di quest'ultimo ai principi di controllo interno comunemente accolti (e.g., verificabilità, tracciabilità, documentabilità, ecc.).

Obiettivo di questa fase è stata l'analisi del contesto aziendale al fine di identificare in quali aree e/o settori di attività e secondo quali modalità si potessero realizzare Reati Presupposto.

ii. Attività di *risk assessment* e aggiornamento periodico

Successivamente alla prima emanazione del Modello, lo stesso è periodicamente aggiornato al fine di recepire eventuali modifiche normative o di natura organizzativa intervenute nel Gruppo.

A tale scopo, la Società svolge una serie di attività dirette sia all'aggiornamento del Modello – nella sua Parte Generale e Speciale – sia alla valutazione dei rischi di commissione dei Reati, al fine di identificare eventuali punti di miglioramento nell'ambito dei presidi di controllo definiti dalla Società.

In breve, l'attività di aggiornamento e *Risk Assessment* si delinea nelle seguenti fasi:

- a) mappatura, per ogni famiglia di illecito, all'interno di apposite matrici, delle Attività Sensibili, dei principi e delle procedure adottate dalla Società e poste a mitigazione del rischio di commissione dei Reati Presupposto;
- b) condivisione delle schede e conduzione di apposite interviste con le funzioni aziendali coinvolte nelle Attività Sensibili mappate al fine di raccogliere (b.1) riscontri circa la correttezza e la completezza, in base alla propria conoscenza ed esperienza, delle Attività Sensibili e dei presidi posti a mitigazione del rischio-reato, così come riportati nel Modello; (b.2) indicazioni di modificazioni e/o integrazioni intervenute nell'ambito di presidi di controllo adottati dalla Società a fronte di ciascuna Attività Sensibile; (b.3) valutazione degli elementi di rischio di commissione del Reato a cui è potenzialmente esposta ciascuna Attività Sensibile sulla base dell'esperienza e della conoscenza dei soggetti coinvolti dalle attività di *business* svolte;
- c) rielaborazione dei riscontri forniti al fine di (c.1) recepire all'interno del Modello eventuali modifiche o integrazioni indicate; (c.2) fornire una valutazione complessiva del rischio di commissione dei Reati e identificare eventuali punti di miglioramento nell'ambito dei presidi di controllo definiti dalla Società.

iii. Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi della Società si sostanzia nell'insieme di strumenti, strutture organizzative e procedure aziendali volti a contribuire, attraverso un processo di identificazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi nell'ambito della Società a una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati dal Consiglio di Amministrazione. Tale sistema di controllo e gestione dei rischi è integrato nei più generali assetti organizzativi e di governo societario adottati dalla Società e tiene conto dei modelli di riferimento e delle Best Practices esistenti in materia.

L'attuale sistema di controllo interno di AWP CCI è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- “ogni operazione, transazione, azione deve essere verificabile, documentata, coerente e congrua”: ogni operazione deve essere supportata da adeguata documentazione sulla quale le funzioni aziendali preposte possono procedere in ogni momento all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa;

- “nessuno può gestire in autonomia un intero processo”: il sistema di controllo operante in azienda deve garantire l’applicazione del principio di separazione delle funzioni, per cui l’autorizzazione all’effettuazione di una operazione, deve avvenire sotto la responsabilità di una persona diversa da chi contabilizza, esegue operativamente o controlla l’operazione stessa. Inoltre, il sistema prevede che: (i) a nessuno siano attribuiti poteri illimitati; (ii) i poteri e le responsabilità siano chiaramente definiti e conosciuti all’interno dell’organizzazione; (iii) i poteri autorizzativi e di firma siano coerenti con le responsabilità organizzative assegnate;
- “documentazione dei controlli”: l’effettuazione dei controlli, anche di supervisione, effettuati in coerenza con le responsabilità assegnate, deve essere documentata.

In particolare, il sistema di controllo interno della Società si basa, oltre che sulle regole previste nel presente Modello, anche sui seguenti elementi:

- la documentazione in ambito etico;
- la struttura gerarchico-funzionale (organigramma aziendale);
- il sistema di deleghe e procure;
- il sistema normativo aziendale, costituito dalle procedure, dalle disposizioni organizzative e dalle istruzioni operative che identificano le attività di controllo e monitoraggio a presidio delle attività a rischio, con ulteriore indicazione delle modalità di tracciabilità di tali controlli;
- i sistemi informativi orientati alla segregazione delle funzioni e alla protezione delle informazioni in essi contenute, con riferimento sia ai sistemi gestionali e contabili che ai sistemi utilizzati a supporto delle attività operative connesse al business.

Il sistema di deleghe e procure deve essere caratterizzato da elementi utili ai fini della prevenzione dei reati (in particolare, rintracciabilità e trasparenza delle operazioni sensibili) e, nel contempo, consentire comunque la gestione efficiente dell’attività aziendale.

Si intende per “delega” quell’atto interno di attribuzione di funzioni e compiti, riflesso nel sistema di comunicazioni organizzative e per “procura” il negozio giuridico unilaterale con cui AWP CCI attribuisce poteri di rappresentanza nei confronti dei Terzi.

Ai titolari di una funzione aziendale che necessitano, per lo svolgimento dei loro incarichi, di poteri di rappresentanza viene conferita una “procura” di estensione adeguata e coerente con le funzioni ed i poteri di gestione attribuiti al titolare attraverso la delega.

I requisiti essenziali del sistema delle **deleghe**, ai fini di un’efficace prevenzione dei reati sono i seguenti:

- tutti coloro che intrattengono per conto della Società rapporti con Soggetti Terzi ed in particolare con la Pubblica Amministrazione devono essere dotati di delega formale in tal senso;
- le deleghe devono abbinare ciascun potere di gestione alla relativa responsabilità e ad una posizione adeguata nell’organigramma della Società: Inoltre, tali atti devono essere aggiornati in conseguenza dei mutamenti organizzativi;
- ciascuna delega deve definire in modo specifico ed inequivoco:
 - i. i poteri del Delegato;
 - ii. il Soggetto (organo o individuo) a cui il Delegato fa capo in via gerarchica;

- iii. eventualmente, gli altri Soggetti ai quali le deleghe sono congiuntamente e disgiuntamente conferite;
- i poteri gestionali assegnati con le deleghe e la loro attuazione devono essere coerenti con gli obiettivi aziendali;
- il Delegato deve disporre di poteri di spesa adeguati alle funzioni conferitegli.

I requisiti essenziali del sistema di attribuzione delle procure, ai fini di un'efficace prevenzione dei reati, sono i seguenti:

- le procure descrivono i poteri di gestione conferiti e, se ritenuto opportuno, sono accompagnate da un'apposita comunicazione aziendale che fissa l'estensione dei poteri di rappresentanza ed i limiti di spesa;
- la procura può essere conferita a persone fisiche espressamente individuate nella stessa oppure a persone giuridiche, che agiranno a mezzo di propri procuratori investiti di analoghi poteri;
- un processo ad hoc deve disciplinare le modalità e le responsabilità per garantire un aggiornamento tempestivo delle procure, stabilendo i casi in cui le stesse devono essere attribuite, modificate e/o revocate (ad esempio, assunzione di nuove responsabilità, trasferimento a diverse mansioni incompatibili con quelle per cui era stata conferita, dimissione, licenziamento, revoca, ecc.);
- le procure indicano gli eventuali altri Soggetti a cui, in tutto o in parte, sono conferiti, congiuntamente o disgiuntamente, i medesimi poteri di cui alla procura conferita.

2.4. La struttura del Modello

Il Modello 231 della Società è costituito da:

- i. una "**Parte Generale**", che descrive la normativa rilevante e le regole generali di funzionamento del Modello e dell'Organismo di Vigilanza;
- ii. una "**Parte Speciale**", suddivisa per capitoli predisposti per ogni categoria di Reato contemplata nel D.lgs. 231/2001, focalizzata sulle aree di attività e sui processi ritenuti potenzialmente sensibili, con un'indicazione dei principi generali di comportamento da seguire per la prevenzione dei Reati Presupposto;
- iii. l'**Allegato 1** intitolato «*Elenco reati presupposto della responsabilità amministrativa degli enti ex D.lgs. 231/2001*»;

Devono inoltre essere ritenuti parte integrante del Modello, anche per quanto si dirà *infra* §2.5, il **Codice di condotta** adottato dalla Società e tutta la documentazione interna (p.e., policy, standard, procedure, ecc.) della Società.

2.5. Natura, fonti e principi del Modello

Il presente Modello, come originariamente adottato dal Consiglio di Amministrazione della Società e periodicamente aggiornato, costituisce un **regolamento interno** di APW CCI, vincolante per la medesima: esso è da intendersi come l'insieme delle regole operative e delle norme deontologiche adottate dalla Società – in

funzione delle specifiche attività svolte – al fine di prevenire la commissione dei Reati suscettibili di dare luogo a una responsabilità ai sensi del Decreto.

Il Modello è ispirato alle Linee Guida dell'ANIA e fondato sulle risultanze della mappatura dei rischi sopra descritta.

La Società, determinata a improntare lo svolgimento delle attività aziendali al rispetto della legalità e dei principi etici, ha fatto proprio il Codice Etico di Allianz S.p.A.

Il **Codice di Condotta** adottato dalla Società costituisce fondamento essenziale del presente Modello: le disposizioni di quest'ultimo si integrano con quanto previsto nel Codice di Condotta. In particolare, il Codice di Condotta, i cui principi si intendono interamente richiamati nel presente Modello, contiene una serie di obblighi giuridici e doveri morali che definiscono l'ambito della responsabilità etica e sociale di ciascun partecipante all'organizzazione e che, nel loro complesso, costituiscono un efficace strumento volto a prevenire comportamenti illeciti o irresponsabili da parte dei soggetti che si trovano ad agire in nome e per conto della Società.

Come osservato in precedenza, nella predisposizione del Modello si è tenuto conto delle procedure e dei sistemi di controllo esistenti a livello di Gruppo e già ampiamente operanti in azienda, in quanto idonei a valere anche come misure di prevenzione dei Reati Presupposto e di controllo sui processi coinvolti nelle Attività Sensibili.

Tutto ciò premesso, e fermo quanto previsto *supra* §2.2, i **principi cardine** del presente Modello, quindi, sono:

- i. le Linee Guida dettate da Allianz, in base alle quali è stata predisposta e aggiornata la mappatura delle Attività Sensibili di AWP CCI;
- ii. i requisiti indicati dal D.lgs. 231/2001 e, in particolare (a) l'attribuzione a un Organismo di Vigilanza del compito di attuare in modo efficace e corretto il Modello; (b) la messa a disposizione dell'Organismo di Vigilanza di risorse aziendali di numero e valore ragionevole e proporzionato ai compiti affidatigli e ai risultati attesi e ragionevolmente ottenibili; (c) l'attività di verifica del funzionamento del Modello con conseguente aggiornamento periodico; (d) l'attività di sensibilizzazione e diffusione a tutti i livelli aziendali delle regole comportamentali e delle procedure istituite;
- iii. i principi generali su cui si fonda un adeguato sistema di controllo interno ed in particolare: (a) la verificabilità e documentabilità di ogni operazione rilevante ai fini del D. Lgs. 231/2001; (b) il rispetto del principio della separazione delle funzioni; (c) la definizione di poteri autorizzativi coerenti con le responsabilità assegnate; (d) la comunicazione all'OdV delle informazioni rilevanti;
- iv. il SCI, pur nella doverosa opera di verifica generale dell'attività sociale, deve dare priorità nella sua attuazione alle aree in cui vi è un'alta probabilità di commissione dei Reati ed un'alta rilevanza delle Attività Sensibili;
- v. il Codice di Condotta.

2.6. Adozione e aggiornamento del Modello

AWP CCI è sensibile all'esigenza di assicurare il massimo grado di correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, a tutela della propria immagine, delle aspettative dei propri azionisti e degli *stakeholders* ed è consapevole dell'importanza di dotarsi di un sistema di controllo interno idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri Dipendenti.

Per tale ragione, sebbene l'adozione del Modello sia prevista dalla legge come facoltativa, in conformità alle sue politiche aziendali, la Società - proprio nella prospettiva di effettuare ogni sforzo teso al perseguimento dei valori nei quali crede - ha ritenuto opportuno dotarsi di un proprio Modello già con la delibera del Consiglio di Amministrazione del 20 marzo 2013. Con la medesima delibera, la Società ha altresì istituito il proprio Organismo di Vigilanza, con la determinazione dei relativi poteri.

Il Modello è, come anticipato, inoltre periodicamente aggiornato dal Consiglio di Amministrazione. In particolare, a seguito della sua originaria adozione, il Modello della Società è stato successivamente modificato dalle delibere del Consiglio di Amministrazione del (i) 30 giugno 2016, (ii) 30 settembre 2019, (iii) 24 settembre 2020, (iv) 21 giugno 2022, (v) 18 ottobre 2022, (vi) e da ultimo 23 ottobre 2023.

L'adozione e l'efficace attuazione del Modello sono, per espressa previsione legislativa, una responsabilità rimessa al Consiglio di Amministrazione. Ne deriva che il potere di adottare eventuali aggiornamenti del Modello compete Consiglio di Amministrazione, che lo eserciterà mediante delibera con le modalità previste per la sua adozione.

Il Consiglio di Amministrazione aggiorna tempestivamente, in tutto o in parte, il Modello, anche su proposta dell'Organismo di Vigilanza, qualora intervengano mutazioni o modifiche: (a) nel sistema normativo e regolamentare che disciplina l'attività della Società; (b) nella struttura societaria e nell'organizzazione o articolazione della Società; (c) nell'attività della Società o dei suoi beni e/o servizi offerti alla clientela; (d) in riferimento ad altri e diversi elementi e circostanze essenziali e di diretto impatto sulle Attività Sensibili.

Restano in capo all'Organismo di Vigilanza i seguenti compiti:

- condurre ricognizioni periodiche volte ad identificare eventuali aggiornamenti rispetto alle attività aziendali ai fini dell'aggiornamento della mappatura delle attività sensibili;
- coordinarsi con il responsabile di Direzione competente per i programmi di formazione per il personale;
- esaminare l'evoluzione della normativa rilevante in materia di reati presupposti, nonché le Linee Guida eventualmente predisposte, anche in aggiornamento a quelle esistenti, e verificare l'adeguatezza del sistema di controllo interno in relazione alle prescrizioni normative o relative alle Linee Guida;
- verificare le esigenze di aggiornamento del Modello.

I Responsabili delle Direzioni interessate elaborano e apportano le modifiche delle procedure operative di loro competenza, condividendole con l'Amministratore Delegato della Società e le funzioni aziendali competenti quando tali modifiche appaiano necessarie per l'efficace attuazione del Modello, ovvero qualora si dimostrino inefficaci ai fini di una corretta attuazione delle disposizioni del Modello. Le funzioni aziendali competenti curano altresì le modifiche o integrazioni alle procedure necessarie per dare attuazione alle eventuali revisioni del presente Modello.

Gli aggiornamenti del Modello, incluse le procedure ad esso connesse, sono comunicati dall'Amministratore Delegato mediante apposite comunicazioni inviate a mezzo mail o pubblicate sul sito internet della Società o sulla rete e, se del caso, attraverso la predisposizione di sessioni informative illustrative degli aggiornamenti più rilevanti.

Al fine di garantire che l'aggiornamento/adeguamento del Modello avvenga con tempestività ed efficacia, le modifiche che attengono aspetti di carattere descrittivo sono demandate all'Amministratore Delegato della Società.

Per modifiche di carattere descrittivo si intendono elementi e informazioni che derivano da atti dell'organo dirigente (es. ridefinizione dell'organigramma) o di funzioni delegate (es. nuove procedure).

2.7. Destinatari del Modello

Si considerano soggetti destinatari delle prescrizioni del Modello, ai sensi del Decreto e nell'ambito delle rispettive competenze, i dipendenti di AWP CCI Italia a e tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi della Società, in qualità di soci, esponenti aziendali (Amministratori, componenti degli organi sociali, dirigenti, etc.), collaboratori esterni, nonché tutti i terzi che entrino in relazione con la Società (procuratori, consulenti comunque denominati, intermediari, agenti, appaltatori, clienti e fornitori, etc.). Tali soggetti costituiscono quindi, nel loro complesso, i Destinatari del presente Modello (di seguito "Destinatari").

3. I processi sensibili e i reati presupposto rilevanti di AWP Contact Center Italia S.r.l.

3.1. I processi sensibili di AWP Contact Center Italia S.r.l.

A seguito delle analisi condotte da AWP CCI e descritte nel precedente capitolo, ai fini della individuazione delle aree di rischio potenzialmente rilevanti ai sensi del Decreto, è emerso che i Processi Sensibili della Società sono, alla data del presente Modello, le seguenti:

- I. Gestione degli adempimenti e dei rapporti con gli Enti Pubblici e le A.A.I. anche in occasione di verifiche ispettive;
- II. Predisposizione dei documenti contabili e gestione degli adempimenti fiscali e societari;
- III. Selezione, assunzione e gestione del personale;
- IV. Utilizzo dei sistemi informativi aziendali;
- V. Gestione delle attività assicurativa e di consulenza;
- VI. Gestione dei flussi monetari e finanziari;
- VII. Acquisto di beni, servizi e gestione di consulenze ed incarichi professionali;
- VIII. Gestione di terzi produttori di business;
- IX. Gestione del contenzioso;
- X. Adempimenti in materia di salute e sicurezza ex D.lgs. 81/2008;
- XI. Gestione e rispetto della proprietà industriale e intellettuale;
- XII. Gestione degli impatti ambientali generati dalle attività e dei processi.

3.2. I reati presupposto considerati rilevanti per AWP Contact Center Italia S.r.l.

Sempre a seguito delle analisi condotte dalla Società e descritte nel capitolo precedente, è emerso che i Processi Sensibili sopra individuati possono astrattamente riguardare le seguenti categorie di Reati Presupposto:

1. Reati contro la Pubblica Amministrazione e quelli contro il patrimonio commessi a danno dello Stato o di altro ente pubblico ex artt. **24 e 25**, D.lgs. 231/2001, limitatamente alle ipotesi di «*Malversazione di erogazioni pubbliche*» (art. 316 bis), di «*Indebita percezione di erogazioni pubbliche*» (art. 316 ter), di «*Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche*» (art. 640-bis c.p.), di «*Truffa in danno dello Stato o di altro Ente pubblico o dell'Unione Europea*» (art. 640, comma 2 c.p.), di «*Frode informatica in danno dello Stato o di altro E.P.*» (art. 640-ter c.p.), di «*Concussione*» (art. 317 c.p.), di «*Corruzione per l'esercizio della funzione*» (art. 318 c.p.), di «*Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio*» (art. 319 c.p.), di «*Circostanze aggravanti*» (art. 319 bis), di «*Corruzione in atti giudiziari*» (art. 319-ter c.p.), di «*Induzione indebita a dare o promettere utilità*» (art. 319-quater c.p.), di «*Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio*» (art. 320 c.p.), di «*Pene per il corruttore*» (art. 321 c.p.), di «*Istigazione alla corruzione*» (art. 322 c.p.), di «*Peculato, concussione, induzione indebita a dare o*

- promettere utilità, corruzione e istigazione alla corruzione di membri delle Corti internazionali o degli organi dell'Unione europea o di assemblee parlamentari internazionali o di organizzazioni internazionali e di funzionari dell'Unione europea e di Stati esteri» (art. 322-bis c.p.), e di «Traffico di influenze illecite» (art. 346-bis c.p.)¹;*
2. Reati informatici e di trattamento illecito dei dati ex art. **24-bis**, D.lgs. 231/2001, limitatamente alle ipotesi di «*Falsità in un documento informatico pubblico o avente efficacia probatoria*» (art. 491 bis), di «*Accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico*» (art. 615 ter), «*Detenzione, diffusione e installazione abusiva di apparecchiature, codici e altri mezzi atti all'accesso a sistemi informatici o telematici*» (art. 615 quater), «*Danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici*» (art. 635 bis), «*Danneggiamento di sistemi informatici o telematici*» (art. 635 quater);
 3. Delitti di criminalità organizzata ex art. **24-ter**, D.lgs. 231/2001, limitatamente all'ipotesi di «*Associazione per delinquere*» (art. 416 c.p.), di «*Associazione di tipo mafioso, anche straniera*» (art. 416 bis c.p.), di «*Favoreggiamento personale*» (art. 378 c.p.);
 4. Reati societari ex art. **25-ter**, D.lgs. 231/2001, ad esclusione dei reati «*False comunicazioni sociali delle società quotate*» (art. 2622 c.p.), «*Omessa comunicazione del conflitto di interessi*» (art. 2629 bis c.p.), «*Indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori*» (art. 2633 c.p.), «*False o omesse dichiarazioni per il rilascio del certificato preliminare*» (art. 54 D.Lgs. 19/2023);
 5. Delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico ex art. **25-quater**, D.lgs. 231/2001, limitatamente alle ipotesi di «*Associazioni sovversive*» (art. 270 c.p.), «*Associazioni con finalità di terrorismo anche internazionale o di eversione dell'ordine democratico*» (art. 270-bis c.p.) e di «*Sottrazione di beni o denaro sottoposti a sequestro*» (art. 270-quinquies 2 c.p.);
 6. Delitti contro la personalità individuale ex art. **25-quinquies**, D.lgs. 231/2001, limitatamente all'ipotesi di «*Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro*» (art. 603-bis c.p.);
 7. Reati di omicidio colposo e di lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro ex art. **25-septies**, D.lgs. 231/2001;
 8. Reati di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio ex art. **25-octies**, D.lgs. 231/2001;
 9. Delitti in materia di violazione del diritto d'autore ex art. **25-novies**, D.lgs. 231/2001, limitatamente alle ipotesi di «*Divulgazione di opere dell'ingegno attraverso rete telematica*» (art. 171, L. 633/1941) e di «*Reati in materia di software e banche dati*» (art. 171-bis, L. 633/1941);
 10. Reato di induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria ex art. **25-decies**, D.lgs. 231/2001;
 11. Reati ambientali ex art. **25-undecies**, D.lgs. 231/2001, limitatamente alle ipotesi di «*Inquinamento ambientale*» (art. 452-bis c.p.), di «*Delitti colposi contro l'ambiente*» (art. 452-quinquies, c.p.), di «*Circostanze aggravanti*» (art. 452-octies c.p.), di «*Attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti*» (art. 452-quaterdecies, c.p.), del reato di «*Violazione degli obblighi di comunicazione, di tenuta dei registri obbligatori e dei formulari*» (art. 258 c.p.), «*Traffico illecito di rifiuti*» (art. 259, D.lgs. 152/2006);

¹ Il presente Modello non include i reati di Turbata libertà degli incanti (art. 353 c.p.) e Turbata libertà del procedimento di scelta del contraente (art. 353-bis c.p.) introdotti dalla L. 137/2023 in quanto essi saranno oggetto di valutazione nell'ambito dell'attività di aggiornamento del Risk Assessment e del Modello 231 prevista per l'anno 2024.

12. Dei reati di impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare *ex art. 25-duodecies*, D.lgs. 231/2001, limitatamente alla ipotesi di cui all'art. 22, co. 12-*bis*, D.lgs. 286/1998;

13. Reati tributari *ex art. 25-quinquiesdecies*, D.lgs. 231/2001,

Ogni categoria di Reato Presupposto considerato astrattamente rilevante per la Società, sarà, di riflesso, oggetto di specifico approfondimento nella Parte Speciale.

Viceversa, non sono state individuate aree di attività della Società potenzialmente legate ai reati di falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento di cui all'art. 25-*bis*, D.lgs. 231/2001, ai delitti contro l'industria e il commercio di cui all'art. 25 *bis* 1, D.lgs. 231/2001, alle pratiche di cui all'art. 25-*quater*.1, D.lgs. 231/2001, ai reati di abuso di mercato di cui all'art. 25-*sexies*, D.lgs. 231/2001, ai delitti in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti di cui all'art. 25-*octies* 1, D.lgs. 231/2001², a quella relativa ai reati di razzismo e xenofobia di cui all'art. 25-*terdecies*, D.lgs. 231/2001, alle frodi sportive previste dall'art. 25-*quaterdecies*, D.lgs. 231/2001, ai reati in materia di contrabbando di cui all'art. 25-*sexiesdecies* del D.lgs. 231/2001, ai delitti contro il patrimonio culturale di cui all'art. 25-*septiesdecies*, D.lgs. 231/2001, nonché ai reati di riciclaggio di beni culturali e devastazione e saccheggio di beni culturali e paesaggistici di cui all'art. 15-*duodevicies*, D.lgs.231/2001.

² Il presente Modello non include il reato di Trasferimento fraudolento di valori (art. 512-bis c.p.) introdotto dalla L. 137/2023 in quanto sarà oggetto di valutazione nell'ambito dell'attività di aggiornamento del Risk Assessment e del Modello 231 prevista per l'anno 2024.

4. L'Organismo di Vigilanza di AWP Contact Center Italia S.r.l.

4.1. Requisiti e composizione

In base all'art. 6, co. 1, lett. b), D.lgs. 231/2001, l'organo cui affidare il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché di curarne l'aggiornamento, deve essere un organismo dell'ente, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo. Sulla base del dettato del Decreto, le Linee Guida ANIA suggeriscono che si tratti di un organo "interno" alla struttura operativa dell'ente, caratterizzato da requisiti di autonomia, indipendenza, onorabilità, professionalità e continuità di azione.

i. **Autonomia**

Il requisito di autonomia presuppone che l'Organismo riferisca, per l'effettivo svolgimento delle sue funzioni, solo al Consiglio di Amministrazione della Società e non operi alle dipendenze e in base alle direttive di alcuna altra funzione, né dell'alta direzione, né dell'organo decisionale; l'Organismo deve, inoltre, disporre di autonomi poteri di spesa ordinari e straordinari.

ii. **Indipendenza**

L'indipendenza, invece, presuppone che i componenti dell'Organismo non si trovino in una posizione, neppure potenziale, di conflitto di interessi con la Società, né siano titolati all'interno della stessa di funzioni di tipo operativo.

iii. **Onorabilità**

Il requisito dell'onorabilità presuppone l'assenza di cause di ineleggibilità o di decadenza, elencate nel prosieguo.

iv. **Professionalità**

L'Organismo di Vigilanza deve possedere, al suo interno, competenze tecnico-professionali adeguate alla funzione che è chiamato a svolgere. Tali caratteristiche, unite alla indipendenza, garantiscono l'obiettività di giudizio; è necessario, pertanto, che all'interno dell'Organismo siano presenti soggetti con professionalità adeguate in materia giuridica, economica e di controllo e gestione dei rischi aziendali.

v. **Continuità d'azione**

L'Organismo di Vigilanza svolge in modo continuativo le attività necessarie per la vigilanza sul Modello e la Società gli garantisce i necessari poteri di indagine. È quindi una struttura riferibile alla Società, in modo da garantire la dovuta continuità del suo lavoro, ma non svolge mansioni operative che possano condizionare quella visione d'insieme sull'attività aziendale che si richiede all'Organismo.

Applicando tutti i citati requisiti alla realtà aziendale di AWP CCI – ed in considerazione delle osservazioni da parte del Ministro della Giustizia in merito ai contenuti delle Linee Guida ANIA con riguardo alle caratteristiche soggettive e oggettive di tale organismo – l'incarico di Organismo di Vigilanza della Società è stato affidato a un organo costituito in **forma collegiale**.

Alla nomina dei membri dell'Organismo provvede, con apposita delibera, il Consiglio di Amministrazione della Società, previa verifica del possesso dei requisiti di onorabilità e professionalità, oltre che dell'assenza di cause di ineleggibilità e decadenza, previste dal Modello. I membri nominati devono accettare espressamente l'incarico, dando atto di aver preso visione e di conoscere i contenuti del Modello e del Codice di Condotta.

Nello specifico, alla data del presente Modello, l'Organismo di Vigilanza di AWP CCI è composto da un membro esterno indipendente e due membri interni (Funzione Legal e Compliance).

La carica ha durata triennale.

Sono inoltre cause di ineleggibilità l'aver subito una sentenza di condanna, anche non passata in giudicato, ovvero sentenza di applicazione della pena su richiesta (c.d. "patteggiamento"), in Italia o all'estero, per i delitti richiamati dal D. Lgs. 231/2001 od altri delitti comunque incidenti sulla moralità professionale nonché una sentenza di condanna, anche non passata in giudicato, a una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici, ovvero l'interdizione temporanea dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese.

Sono considerate cause di decadenza il sopravvenire di una causa di ineleggibilità; una grave negligenza nell'assolvimento dei compiti connessi con l'incarico o il mancato esercizio delle funzioni; l'"omessa o insufficiente vigilanza" da parte dell'Organismo di Vigilanza – secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 1, lett. d), D. Lgs. 231/2001 – risultante da una sentenza di condanna, passata in giudicato, emessa nei confronti della Società ai sensi del D. Lgs. 231/2001 o da sentenza di applicazione della pena su richiesta (c.d. patteggiamento); una violazione del Modello che abbia causato una sanzione a carico della Società o l'avvio di un procedimento penale per uno dei reati previsti dal Decreto.

L'O.d.V. può rassegnare in qualunque momento le proprie dimissioni e, in ogni caso, cessa dalla carica dopo un mese dalla comunicazione delle stesse al Consiglio d'Amministrazione della Società.

L'Organismo così costituito provvede inoltre a darsi le proprie regole di funzionamento con specifico Regolamento, approvato dall'Organismo. Il Regolamento costituisce parte integrante del presente Modello.

Tenuto conto della peculiarità delle responsabilità attribuite all'Organismo di Vigilanza e dei contenuti professionali specifici da esse richiesti, nello svolgimento dei compiti di vigilanza e controllo l'Organismo della Società si può avvalere del supporto di altre funzioni interne che, di volta in volta, si rendano a tal fine necessarie, ovvero ricorrere a Consulenti di comprovata professionalità nei casi in cui ciò si renda necessario per l'espletamento delle attività di verifica e controllo.

All'Organismo di Vigilanza della Società sono assegnate le risorse finanziarie necessarie per lo svolgimento delle attività e per l'efficiente ed effettivo assolvimento dei compiti cui esso è chiamato. L'entità della dotazione finanziaria ordinaria per ciascun esercizio viene proposta dall'Organismo di Vigilanza al Consiglio di Amministrazione, in cui viene dato anche conto delle spese sostenute nell'esercizio precedente, e deve essere deliberata dal Consiglio di Amministrazione. Ove insorgano esigenze di spesa eccedenti l'entità delle risorse finanziarie assegnate all'Organismo di Vigilanza, quest'ultimo potrà inoltrare una richiesta motivata al Consiglio di Amministrazione, per ottenere un'integrazione degli importi previsti a *budget*. Inoltre, l'Organismo può autonomamente impegnare risorse che eccedono i propri poteri di spesa, qualora l'impiego di tali risorse sia necessario per fronteggiare situazioni eccezionali ed urgenti. In questi casi l'Organismo deve informare il Consiglio di Amministrazione nella riunione immediatamente successiva.

4.2. Funzioni e poteri

All'Organismo di Vigilanza della Società è affidato il **compito** di vigilare: (i) sull'osservanza del Modello da parte dei Destinatari; (ii) sull'efficacia e adeguatezza del Modello in relazione alla struttura aziendale e alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei Reati; (iii) sull'opportunità di aggiornamento del Modello, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative, sollecitando a tal fine gli organi competenti.

Al fine di poter svolgere le proprie funzioni, all'Organismo sono affidati i seguenti **poteri**:

- i. in relazione alle *verifiche* e ai *controlli* funzionali all'efficace compimento del suo incarico, può: **(a)** sollecitare l'attuazione delle procedure previste dalla Parte Speciale del Modello, anche tramite l'emanazione ovvero la proposizione di disposizioni interne volte al rispetto del Modello o delle procedure; **(b)** condurre ricognizioni sull'attività aziendale ai fini dell'aggiornamento della mappatura delle Attività Sensibili; **(c)** effettuare periodicamente accertamenti mirati su determinate operazioni o su specifici atti posti in essere dalla Società, soprattutto nell'ambito delle Attività Sensibili, i cui risultati devono essere riassunti in un'apposita relazione periodica da esporsi in sede di *reporting* al Consiglio d'Amministrazione; **(d)** raccogliere, elaborare e conservare le informazioni rilevanti in ordine al rispetto del Modello, nonché aggiornare la lista di informazioni che devono essere messe a disposizione o trasmesse all'Organismo da parte degli altri organi; **(e)** coordinarsi con le altre funzioni aziendali, anche attraverso apposite riunioni, per il miglior monitoraggio dell'operatività della Società; **(f)** attivare e svolgere indagini interne raccordandosi di volta in volta con le funzioni aziendali interessate per acquisire ulteriori elementi di valutazione;
- ii. in relazione alla *formazione* in materia di responsabilità amministrativa da reato degli enti, può: **(a)** coordinarsi con la funzione aziendali per la definizione dei programmi di formazione per i Dipendenti e del contenuto delle comunicazioni periodiche da inviare agli stessi e agli Organi Societari, finalizzate a fornire agli stessi la necessaria sensibilizzazione e le conoscenze di base del Decreto; **(b)** monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello e predisporre la documentazione interna necessaria al fine della sua efficace attuazione, contenente istruzioni d'uso, chiarimenti o aggiornamenti dello stesso;
- iii. in relazione al *mancato rispetto delle prescrizioni del Modello*, può coordinarsi con le funzioni aziendali competenti per valutare l'adozione di eventuali sanzioni o provvedimenti disciplinari, ferme restando le competenze delle stesse funzioni aziendali per l'irrogazione della misura adottabile e del relativo processo decisionale;
- iv. in relazione all'*aggiornamento del Modello*, può: **(a)** interpretare eventuali modifiche normative intervenute a seguito dell'approvazione del Modello; **(b)** valutare le eventuali ulteriori esigenze di aggiornamento e adeguamento del Modello, anche attraverso apposite riunioni con le varie Funzioni aziendali interessate; **(c)** monitorare eventuali modifiche dell'organigramma aziendale, ove è descritta l'organizzazione della Società nel suo complesso con la specificazione delle aree, strutture, uffici e relative funzioni, al fine di coordinare i conseguenti e necessari interventi sulla Parte Speciale del Modello.

Per lo svolgimento del proprio incarico, l'Organismo della Società può, ogni qualvolta lo ritenga opportuno, disporre l'audizione dei Dirigenti, Dipendenti e Consulenti della Società, dei responsabili di funzioni, nonché di qualunque altra persona, interna o esterna alla Società, che ritenga utile convocare al fine di avere chiarimenti o approfondimenti in merito alle questioni di volta in volta analizzate. Nondimeno, l'Organismo può accedere ad ogni documento aziendale rilevante per lo svolgimento delle sue funzioni attribuite, nonché richiedere ai responsabili delle funzioni o, dati e/o notizie rilevanti per le sue attività di controllo.

4.3. Flussi di comunicazione dell'Organismo di Vigilanza

Come sopra già anticipato, al fine di garantire la piena autonomia e indipendenza nello svolgimento delle relative funzioni, l'Organismo di Vigilanza comunica direttamente con l'Amministratore Delegato ed il Consiglio di Amministrazione della Società.

Segnatamente, l'Organismo di Vigilanza riferisce agli organi sociali lo stato di fatto sull'attuazione del Modello e gli esiti dell'attività di vigilanza.

In particolare, riferisce:

- annualmente nei confronti del Consiglio di Amministrazione attraverso una relazione scritta, nella quale siano illustrate le attività di monitoraggio svolte dall'Organismo stesso, le criticità rilevate e gli eventuali interventi correttivi o migliorativi opportuni per assicurare l'implementazione operativa del Modello;
- tempestivamente nei confronti del Sindaco Unico, in relazione a presunte violazioni poste in essere dai vertici aziendali o dai componenti del Consiglio di Amministrazione, ferma restando la facoltà del Sindaco Unico di richiedere informazioni o chiarimenti in merito alle suddette presunte violazioni.

L'Organismo di Vigilanza potrà essere convocato in qualsiasi momento sia dal Consiglio di Amministrazione che dal Sindaco Unico e, a sua volta, ha facoltà di richiedere la convocazione dei predetti Organi Sociali per questioni inerenti il funzionamento e l'efficace attuazione del Modello o in relazione a situazioni specifiche che per gravità ne richiedano la convocazione.

L'attività di reporting sopra indicata sarà documentata attraverso verbali e conservata agli atti dell'Organismo, nel rispetto del principio di riservatezza dei dati ed informazioni ivi contenuti, nonché delle disposizioni normative in tema di trattamento di dati personali.

A garanzia di un corretto ed efficace flusso informativo, nonché al fine di un completo e corretto esercizio dei propri compiti, l'Organismo ha inoltre facoltà di richiedere chiarimenti o informazioni direttamente ai soggetti aventi le principali responsabilità operative dandone informazione all'Amministratore Delegato.

4.4. Flussi informativi nei confronti dell'Organismo di Vigilanza

Fermo il potere dell'Organismo di Vigilanza di accedere alla documentazione societaria che dovesse ritenere opportuno analizzare per lo svolgimento del proprio incarico e della facoltà di richiedere informazioni alle Direzioni/Funzioni, l'Organismo deve essere comunque prontamente informato in merito ai fatti di gestione posti in essere nell'ambito delle Attività Sensibili che potrebbero esporre la Società al rischio di commissione di Reati.

Al fine di tenere costantemente monitorate le Attività Sensibili, l'Organismo si avvale di un sistema di flussi informativi e di segnalazioni provenienti:

- dalle funzioni che operano in aree aziendali a rischio di commissione dei Reati Presupposto;
- dalle funzioni di controllo – *i.e.*, *Compliance*;
- da altre funzioni in possesso di dati e informazioni in grado di supportare l'Organismo nello svolgimento della propria attività di controllo.

L'Organismo di Vigilanza può comunque pianificare, nel proprio programma di attività annuale, incontri periodici con i responsabili delle funzioni, ovvero prevederli ad evento qualora ritenuto necessario.

Ad integrazione del Modello, la Società ha inoltre adottato la procedura «*Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza*» che, *inter alia*, disciplina in dettaglio le tipologie e le tempistiche dei flussi informativi verso l'Organismo.

4.4.1. Contenuto e riservatezza delle segnalazioni

Nello specifico, i Destinatari devono riferire all'Organismo di Vigilanza a tutela dell'integrità della Società, effettuando segnalazioni circostanziate di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto e fondate su elementi di fatto, per quanto possibile, precisi e concordanti, o su violazioni del presente Modello o del Codice di Condotta di cui siano venuti a conoscenza.

Le segnalazioni pervenute, tramite i canali indicati infra § 4.5.2, sono indirizzate in via riservata ai soli componenti dell'Organismo di Vigilanza o a persone dagli stessi delegati.

4.4.2. Modalità delle segnalazioni

Tutte le segnalazioni che abbiano a oggetto l'evidenza o il sospetto della commissione – o del tentativo di commissione – di un Reato Presupposto, della violazione del Modello o del Codice di Condotta o le altre informazioni indicate nel §6.1 della procedura «*Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza*» devono essere inviate all'Organismo di Vigilanza utilizzando in via prioritaria l'indirizzo di posta elettronica: odv231@allianz.com.

Qualora il soggetto segnalante fosse impossibilitato a procedere con tale modalità, è possibile effettuare la segnalazione anche direttamente al componente dell'Organismo di Vigilanza.

In alternativa, le segnalazioni all'Organismo di Vigilanza potranno comunque essere effettuate, anche in forma anonima, tramite l'invio di una comunicazione scritta al seguente indirizzo:

AWP Contact Center Italia S.r.l.

all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza

Viale Brenta, 32

20139 Milano

Tutte le segnalazioni inviate all'indirizzo sopra indicato saranno trasmesse in via riservata ai componenti dell'Organismo di Vigilanza, i quali avranno accesso, personalmente o per il tramite di loro delegati, ai relativi contenuti.

Infine, i dipendenti della Società potranno effettuare segnalazioni, anche in forma anonima, all'Organismo di Vigilanza utilizzando l'apposito applicativo accessibile dal sito internet della Società.

L'Organismo di Vigilanza valuta le segnalazioni ricevute e dà a esse seguito secondo la procedura «*Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza*»; gli eventuali provvedimenti conseguenti sono applicati dalle competenti funzioni aziendali in conformità a quanto previsto al successivo capitolo 6 della Parte Generale del presente Modello.

L'Organismo di Vigilanza non è tenuto a prendere in considerazione le segnalazioni che appaiano *prima facie* irrilevanti, destituite di fondamento o non circostanziate.

4.4.3. Tutela del soggetto segnalante e del soggetto segnalato

Tutte le modalità di segnalazione indicate garantiscono la riservatezza dell'identità del soggetto segnalante, in modo da evitare atteggiamenti ritorsivi o qualsiasi forma di discriminazione o penalizzazione nei suoi confronti.

La Società, infatti, garantisce la tutela dei soggetti segnalanti contro qualsiasi forma, diretta o indiretta, di ritorsione, discriminazione, penalizzazione, applicazione di misure sanzionatorie, demansionamento, licenziamento, trasferimento o sottoposizione ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

La Società assicura in tutti i casi la riservatezza e l'anonimato del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

4.5. Conservazione delle informazioni

Ogni informazione, segnalazione o documento ricevuto dall'Organismo di Vigilanza nell'adempimento del suo incarico è conservata fino a un periodo di dieci anni, nel rispetto delle previsioni di legge e secondo le modalità previste dalla procedura «*Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza*».

L'accesso al database è consentito esclusivamente ai soggetti specificamente individuati nel Regolamento dell'Organismo di Vigilanza e alle condizioni ivi previste.

5. Formazione e diffusione del Modello

5.1. Formazione e informazione interna a AWP Contact Center Italia S.r.l.

È obiettivo della Società garantire una corretta conoscenza e divulgazione delle regole di condotta contenute nel Modello ai suoi Destinatari. Tale obiettivo riguarda in particolare tutte le risorse aziendali.

Il livello di informazione e formazione è attuato con un differente grado di approfondimento in relazione al diverso livello di coinvolgimento delle risorse medesime nelle Attività Sensibili.

Il sistema di informazione e formazione è supervisionato e integrato dall'attività dell'Organismo, in collaborazione con la funzione preposta alla gestione delle risorse umane e con i responsabili delle altre funzioni di volta in volta coinvolte nell'applicazione del Modello.

5.1.1. La comunicazione iniziale

L'adozione del presente Modello è comunicata ai Dipendenti al momento dell'adozione stessa.

In fase di assunzione, la funzione preposta alla gestione delle risorse umane promuove nei confronti dei neoassunti l'informativa relativa al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001 ed alla documentazione in ambito etico, consegnando una copia di entrambi i documenti il primo giorno di lavoro.

Inoltre, tutti i dipendenti possono accedere ad una sezione del sistema informativo della Società in cui sono disponibili tutti i documenti aggiornati inerenti il D.Lgs. 231/2001 e la documentazione in ambito etico.

5.1.2. La formazione

L'attività di formazione è finalizzata a diffondere la conoscenza della normativa di cui al D.lgs. 231/2001 ed è differenziata, nei contenuti e nelle modalità di erogazione, in funzione della qualifica dei Destinatari, del livello di rischio dell'area in cui operano e dal fatto che gli stessi abbiano o meno funzioni di rappresentanza della Società.

L'attività di formazione coinvolge tutto il personale in forza, nonché tutte le risorse che in futuro dovessero essere inserite nell'organizzazione aziendale. A tale proposito, le relative attività formative saranno previste e concretamente effettuate sia al momento dell'assunzione, sia in occasione di eventuali mutamenti di mansioni, nonché a seguito di aggiornamenti o modifiche del Modello.

La Società ha previsto un programma di attività formative come di seguito strutturate:

- corsi di formazione e aggiornamento sul D.Lgs. 231/01 per i dipendenti e neoassunti;
- seminari di approfondimento del D.Lgs. 231/2001 rivolti a specifiche fasce di popolazione aziendale quali quadri, Responsabili di Direzione e Procuratori.

I corsi sono a carattere obbligatorio; le competenti strutture aziendali provvedono a tracciare e registrare l'avvenuta partecipazione ai corsi formativi da parte del personale. La documentazione in generale relativa alle attività di informazione e formazione sarà conservata a cura della funzione dedicata alla gestione delle risorse umane e disponibile per la relativa consultazione da parte dell'Organismo di Vigilanza e di qualunque soggetto sia legittimato a prenderne visione.

La Società, inoltre, promuove la conoscenza e l'osservanza della documentazione in ambito etico e del Modello anche tra i partner commerciali e finanziari, i consulenti, i collaboratori a vario titolo, i clienti ed i fornitori ai quali vengono resi disponibili entrambi i documenti attraverso la consultazione on line sul sito Internet della Società.

5.1.3. Le comunicazioni successive

L'Organismo di Vigilanza, in coordinamento con le competenti funzioni aziendali, curerà le comunicazioni successive ai Destinatari del Modello che si renderanno eventualmente necessarie a fronte degli interventi di aggiornamento e modifica dello stesso. La comunicazione è attuata inoltre attraverso gli strumenti organizzativi costituiti dal sistema informativo aziendale, comunicati organizzativi, procedure, comunicazioni interne e anche dagli altri strumenti quali i poteri autorizzativi, le linee di dipendenza gerarchica, le procedure, i flussi di informazione e tutto quanto contribuisca a dare trasparenza nell'operare quotidiano. Tali strumenti assicurano una comunicazione capillare, efficace, autorevole, chiara e dettagliata, periodicamente aggiornata e ripetuta.

6. Sistema sanzionatorio

6.1. Principi generali

La definizione di un sistema di sanzioni disciplinari applicabili in caso di violazione delle regole di cui al presente Modello rende efficiente l'azione di vigilanza dell'Organismo e ha lo scopo di garantire l'effettività del Modello stesso.

La definizione di tale sistema sanzionatorio, infatti, costituisce ai sensi dell'art. 6, co. 1, lett. e), D.lgs. 231/2001 un requisito essenziale del Modello medesimo ai fini dell'esimente rispetto alla responsabilità dell'ente. Inoltre, ai sensi della L. 179/2017 in materia di whistleblowing, il legislatore italiano ha stabilito che, nel suddetto sistema disciplinare, devono essere espressamente previste «sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate» (art. 6, co. 2-bis, lett. d), D.lgs. 231/2001).

Ulteriore presupposto per l'effettività del Modello è che ogni ipotesi di violazione sia portata all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza e riceva un adeguato seguito. A tale scopo, la Società ha adottato la procedura «Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza» che ha, tra l'altro, l'obiettivo di assicurare tempestivo, approfondito e imparziale svolgimento di idonei accertamenti sulla segnalazione pervenuta, al fine di dare a esse soddisfacente seguito.

Ad ogni modo, l'applicazione delle misure sanzionatorie di seguito richiamate non pregiudica né modifica ulteriori ed eventuali conseguenze civilistiche o di altra natura (p.e., penale, amministrativa o tributaria), che possano derivare dal medesimo fatto.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'esito di un eventuale procedimento penale avviato dall'Autorità giudiziaria, nel caso in cui il comportamento da censurare valga anche a integrare un Reato Presupposto; le regole di condotta sono infatti assunte dalla Società in piena autonomia e indipendentemente dall'illecito penale che eventuali condotte possano determinare: il sistema disciplinare non solo è autonomo rispetto all'eventuale azione penale esercitata dall'Autorità giudiziaria o di un procedimento iniziato da una Autorità amministrativa indipendente, ma invero deve rimanere su un piano nettamente distinto e separato dal sistema normativo del diritto penale e di quello amministrativo.

Nel caso in cui la Società preferisca comunque attendere l'esito del giudizio penale (o del procedimento amministrativo), essa potrà ricorrere all'istituto dell'allontanamento temporaneo dal servizio e rinviare alle risultanze anche non definitive del giudizio penale (o del procedimento amministrativo) l'eventuale avvio di un procedimento disciplinare.

A seguito dell'avvio di un procedimento disciplinare da parte delle funzioni aziendali competenti, l'Organismo di Vigilanza deve essere immediatamente informato circa l'eventuale applicazione di una sanzione per una violazione del Modello (o delle procedure adottate dalla Società per la sua attuazione) e del Codice di Condotta, disposta nei confronti di qualsivoglia soggetto tenuto all'osservanza degli stessi.

Infine, con riferimento al sistema sanzionatorio relativo alla corretta gestione delle segnalazioni di illeciti ai sensi dell'art. 6, co. 2-bis, D.lgs. 231/2001, nei confronti di tutti i Destinatari del Modello sono previste (i) sanzioni per chi pone in essere atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti di un soggetto che abbia effettuato la segnalazione per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione stessa; (ii) sanzioni nei confronti di chi effettua, con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelano infondate.

Le misure di carattere disciplinare sono definite in relazione al ruolo del destinatario delle stesse secondo quanto indicato nei paragrafi successivi, poiché la violazione delle norme relative al sistema di segnalazione di fatti illeciti o rilevanti rappresenta, a tutto gli effetti, un'inosservanza del Modello.

Del presente sistema sanzionatorio è garantita piena ed effettiva conoscenza a tutti i Destinatari del Modello, anche tramite affissione nella Intranet aziendale.

6.2. Misure nei confronti dei Dipendenti

La violazione da parte dei Dipendenti della Società (a cui si applica il CCNL) delle singole regole comportamentali di cui al presente modello costituisce illecito disciplinare. I provvedimenti applicabili, in particolare, variano a seconda che il Dipendente rivesta o meno anche la qualifica di Dirigente.

6.2.1. Dipendenti che non rivestono la qualifica di Dirigente

I provvedimenti disciplinari irrogabili nei confronti dei Dipendenti che non rivestono la qualifica di Dirigente – nel rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della legge 30 maggio 1970, n. 300 e delle eventuali norme speciali applicabili – sono quelli previsti dall'apparato sanzionatorio di cui al CCNL applicabile alla Società. Più precisamente:

- il **rimprovero verbale**;
- il **biasimo scritto**;
- la **sospensione dal servizio e dal trattamento economico**, nei limiti stabiliti dall'art. 26 del CCNL;
- il **licenziamento**, nei casi previsti dalla legge e richiamati dagli artt. 73 e 74 del CCNL.

Restano ferme – e si intendono qui a tutti gli effetti richiamate – tutte le disposizioni previste dalla legge e dal CCNL applicati dalla Società relative alle procedure e agli obblighi da osservare nell'applicazione delle sanzioni disciplinari. Inoltre, per quanto riguarda l'accertamento delle violazioni, il procedimento disciplinare e l'irrogazione della sanzione disciplinare, restano invariati i poteri già conferiti, nei limiti delle rispettive attribuzioni, agli organi e funzioni aziendali competenti.

Nello specifico, i comportamenti che costituiscono un illecito disciplinare sono:

- a) il compimento, nell'espletamento di una delle Attività Sensibili o, comunque, di un'attività nell'interesse della Società o che potrebbe determinare un vantaggio diretto o indiretto alla stessa, di comportamenti in violazione delle prescrizioni del Modello e del Codice di Condotta, tali da poter determinare la concreta applicazione a carico della Società di sanzioni previste dal D.lgs. 231/2001;
- b) la violazione delle procedure adottate dalla Società e richiamate dal presente Modello o, comunque, il compimento, nell'espletamento di una delle Attività Sensibili o di un'altra attività compiuta nell'interesse della Società o che potrebbe determinare un vantaggio diretto o indiretto alla stessa, di comportamenti non conformi alle prescrizioni del Modello o del Codice di Condotta;
- c) il compimento di atti di ritorsione o di atti discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti di un soggetto che abbia effettuato una segnalazione di una possibile violazione del Modello, del Codice di Condotta, delle procedure adottate dalla Società e richiamate nel presente Modello o comunque abbia segnalato

una delle altre informazioni elencate nel §6.1 della procedura «*Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza*» per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione stessa;

- d) il compimento, con dolo o colpa grave, di una segnalazione infondata di una possibile violazione del Modello, del Codice di Condotta, delle procedure adottate dalla Società e richiamate nel presente Modello o delle altre informazioni elencate nel §6.1 della procedura «*Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza*».

6.2.2. Dipendenti che rivestono la qualifica di Dirigente

Nell'ipotesi in cui fosse un Dirigente a (i) compiere, nell'espletamento di una delle Attività Sensibili o, comunque, di un'attività nell'interesse della Società o che potrebbe determinare un vantaggio diretto o indiretto alla stessa, comportamenti in violazione delle prescrizioni del Modello, del Codice di Condotta o delle procedure adottate dalla Società e richiamate nel Modello, (ii) compiere atti di ritorsione o di atti discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti di un soggetto che abbia effettuato una segnalazione, ovvero (iii) compiere, con dolo o colpa grave, una segnalazione infondata, la Società provvederà ad applicare le misure più idonee in conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Peraltro, alla luce del più profondo vincolo fiduciario che, per sua stessa natura, lega la Società al personale dirigente, nonché in considerazione della maggiore esperienza di questi ultimi, le violazioni alle disposizioni del Modello in cui i Dirigenti dovessero incorrere potranno comportare anche provvedimenti espulsivi, in quanto considerati maggiormente adeguati.

Anche in questo caso, restano ferme – e si intendono qui a tutti gli effetti richiamate – tutte le disposizioni previste dalla legge e dal CCNL applicati dalla Società relative alle procedure e agli obblighi da osservare nell'applicazione delle sanzioni disciplinari. Inoltre, per quanto riguarda l'accertamento delle violazioni, il procedimento disciplinare e l'irrogazione della sanzione disciplinare, restano invariati i poteri già conferiti, nei limiti delle rispettive attribuzioni, agli organi e funzioni aziendali competenti.

6.2.3. Disposizioni comuni

Il sistema sanzionatorio è soggetto a costante verifica e valutazione da parte dell'Organismo e del Responsabile della funzione preposta alla gestione delle risorse umane, rimanendo quest'ultimo il soggetto incaricato della concreta applicazione delle misure disciplinari sopra richiamate.

Rimane comunque salvo il diritto al risarcimento di ogni danno arrecato alla Società.

Più specificamente, il tipo e l'entità di ciascuna delle sanzioni richiamate, nonché l'eventuale richiesta di risarcimento del danno da parte della Società, saranno applicate in relazione:

- alle mansioni, al livello di responsabilità e di autonomia del Dipendente o del Dirigente;
- all'intenzionalità del comportamento o al grado di negligenza, imprudenza o imperizia;
- al comportamento complessivo del Dipendente o del Dirigente, con particolare riguardo, nei limiti consentiti dalla legge, alla sussistenza di precedenti disciplinari a carico del medesimo;
- alle particolari circostanze che accompagnano la violazione disciplinare.

6.3. Sanzioni nei confronti dei collaboratori sottoposti a direzione o vigilanza e dei soggetti terzi

Ogni violazione delle regole di cui al presente Modello applicabili ai collaboratori e ai soggetti esterni operanti per conto della Società o ogni commissione dei Reati previsti dal Modello è sanzionata secondo quanto previsto nelle specifiche clausole contrattuali inserite nei relativi contratti.

Resta salva l'eventuale richiesta di risarcimento qualora da tale comportamento derivino danni concreti ad AWP CCI, come nel caso di applicazione alla stessa da parte del giudice delle misure previste dal D.lgs. 231/2001.

6.4. Misure nei confronti dei soggetti apicali

In ogni caso, anche la violazione dello specifico obbligo di vigilanza sui sottoposti gravante sui soggetti apicali comporterà l'assunzione, da parte della Società, delle misure sanzionatorie ritenute più opportune in relazione, da una parte, alla natura e gravità della violazione commessa e, dall'altra, alla qualifica dell'apicale che dovesse commettere la violazione.

Anche la violazione dello specifico obbligo di vigilanza sui sottoposti gravante sui soggetti apicali comporterà l'assunzione, da parte della Società, delle misure sanzionatorie ritenute più opportune in relazione, da una parte, alla natura e gravità della violazione commessa e, dall'altra, alla qualifica dell'apicale che dovesse commettere la violazione.

6.5. Misure nei confronti degli amministratori

In caso di violazione accertata delle disposizioni del Modello, ivi incluse quelle della documentazione che lo compongono, da parte di uno o più Amministratori, l'Organismo di Vigilanza informa tempestivamente l'intero Consiglio di Amministrazione e il Sindaco Unico, affinché provvedano ad assumere o promuovere le iniziative più opportune ed adeguate, in relazione alla gravità della violazione rilevata e conformemente ai poteri previsti dalla vigente normativa e dallo Statuto sociale.

In caso di violazione accertata delle disposizioni del Modello da parte dell'intero Consiglio di Amministrazione, ivi incluse della documentazione che di esso forma parte, l'Organismo di Vigilanza informa immediatamente il Sindaco Unico, affinché provveda a promuovere le conseguenti iniziative.

In caso di violazioni delle disposizioni del Modello, ivi incluse quelle della documentazione che di esso forma parte, ad opera di uno o più Amministratori, dirette in modo univoco ad agevolare o istigare la commissione di un reato rilevante ai sensi del D.lgs. 231/2001 ovvero a commetterlo, le misure sanzionatorie dovranno essere adottate dall'Assemblea dei Soci, su proposta del Consiglio di Amministrazione o del Sindaco Unico.

6.6. Misure nei confronti dei sindaci

In caso di violazione del Modello da parte del Sindaco Unico, l'Organismo di vigilanza informa il Consiglio di Amministrazione, il quale prenderà gli opportuni provvedimenti tra cui, per esempio, la convocazione dell'Assemblea dei Soci al fine di adottare le misure più idonee previste dalla legge.

Le irregolarità commesse saranno comunicate anche alle competenti Autorità di vigilanza di settore.