

MANUALE DEL SISTEMA INFORMATIVO INTERNO

Indice

1. Introduzione al sistema informativo interno.....	3
2. Ambito del Sistema Informativo Interno.....	4
3. Mezzi di comunicazione e segnalazione delle irregolarità.....	5
4. Responsabile del sistema.....	5
5. Manuale di gestione delle informazioni	6
5.1 Revisione e validazione delle informazioni ricevute.....	6
5.2. Ricerca di informazioni.....	8
5.3. Risoluzione dell'indagine	8
6. Misure per la protezione degli interessati	9
6.1 Divieto di rappresaglie	9
6.2 Conflitto di interessi.....	9
6.3 Riservatezza	10
6.4 Diritto di essere ascoltati.....	11
7. Protezione dei dati personali.....	11
8. Approvazione	11

1. Introduzione al sistema informativo interno.

Come stabilito nel Codice etico di Clínica Baviera, tutti coloro che lavorano in Clínica Baviera devono comportarsi con rispetto e dignità e rispettare la legge e i regolamenti interni nelle loro attività quotidiane, oltre a collaborare per evitare azioni improprie, scorrette e inopportune.

A tal fine, è dovere di tutti i direttori, funzionari e amministratori di Clínica Baviera, nonché dei dipendenti che agiscono per conto di Clínica Baviera, svolgere le proprie attività in conformità con la legislazione e i regolamenti in vigore e con i codici e le politiche interne di Clínica Baviera, e segnalare qualsiasi presunta irregolarità o violazione della legge.

Con l'entrata in vigore del D.lgs n. 24/2023 è stata introdotta nel nostro ordinamento una disciplina di tutela delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea.

Con l'approvazione del D.lgs n. 24/2023, la direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, sulla protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione viene recepita nel diritto italiano

Il Whistleblower Act intende fornire un'adeguata protezione contro le ritorsioni nel caso di persone fisiche che commettono atti o omissioni disciplinati dal Whistleblower Act.

In conformità a quanto sopra, Clínica Baviera ha istituito un sistema di segnalazione interna in modo che i dipendenti di Clínica Baviera Italia S.r.l. e di tutte le sue filiali italiane (di seguito, il "Gruppo" o "Clínica Baviera"), nonché coloro che mantengono rapporti con le diverse società del Gruppo, dispongano di un manuale per la segnalazione di azioni od omissioni che costituiscono una violazione, in conformità con le best practice, le politiche e i Codici del Gruppo, in modo che possano essere trattate in modo professionale e riservato, adottare le misure appropriate per salvaguardare gli interessi del Gruppo e l'effettiva conformità ai Codici, alla legge e alle politiche interne del Gruppo, garantire in ogni momento un'adeguata protezione contro eventuali ritorsioni da parte dei segnalanti, il diritto alla riservatezza dei segnalanti e il diritto alla difesa e alla presunzione di innocenza dei segnalanti.

Clínica Baviera intende istituire un manuale per la segnalazione delle violazioni attraverso il sistema di reporting interno, garantendo al contempo un'adeguata protezione nei confronti delle segnalazioni che potrebbero essere caricate dai soggetti che effettuano le segnalazioni, la loro riservatezza e l'adeguata gestione dei conflitti di interesse, nel rispetto della normativa applicabile, tra cui: Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

2. Ambito del Sistema Informativo Interno.

2.1. Ambito del Sistema Informativo Interno.

Il sistema di segnalazione interna è concepito in modo tale che tutti i dipendenti del Gruppo, nonché coloro che intrattengono rapporti con le diverse società del Gruppo (dipendenti, azionisti, partecipanti, membri dell'organo amministrativo, dirigenti, anche non esecutivi, qualsiasi persona che lavori per o sotto la supervisione e la gestione delle varie società del Gruppo, i sub-sovrintendenti e i fornitori), possono segnalare violazioni relative a comportamenti, irregolarità di potenziale rilevanza o atti contrari che costituiscono una violazione della legge.

Successivamente e collettivamente, le persone fisiche che denunciano o diffondono pubblicamente informazioni sulle violazioni sono definite "**soggetti segnalanti**".

2.2. Ambito materiale del Sistema Informativo Interno.

Il sistema di segnalazione interno è il canale di segnalazione preferito per la segnalazione:

- Violazioni previste dall'art.1 del D.lgs n. 24/2023;
- Violazione delle regole interne dell'azienda.

Il sistema di segnalazione interna è stato progettato, implementato e gestito in modo sicuro, al fine di garantire la riservatezza e l'identità dei marcatori. Pertanto, non deve essere usato indiscriminatamente, ma solo per gli scopi per cui è stato progettato.

3. Mezzi di comunicazione e segnalazione delle irregolarità.

Gli informatori che sono a conoscenza dell'esistenza di una delle violazioni elencate al punto 2 devono segnalarla compilando il modulo disponibile sul sito www.clinicabaviera.it

L'informatore può anche richiedere un incontro diretto con il Responsabile del Sistema che sarà fissato entro un tempo ragionevole.

4. Responsabile del sistema

Il Responsabile del Sistema è responsabile della gestione del Sistema Informativo Interno ed è nominato dall'Amministratore Unico di Clínica Baviera Italia S.r.l.

Può essere una persona fisica o un organo collegiale, nel qual caso i poteri di gestione del Sistema Informativo Interno e del trattamento dei fascicoli di indagine vengono delegati a uno dei suoi membri.

Il Responsabile del Sistema svolge le seguenti funzioni:

- Esaminare e valutare preliminarmente l'ammissibilità delle informazioni ricevute dagli informatori.
- In caso di indagine, avviare il processo di indagine, raccogliendo tutte le informazioni e la documentazione ritenute opportune e necessarie in ogni momento, utilizzando tutti i mezzi adeguati e proporzionati all'azione oggetto dell'indagine.
- redigere una relazione sulle azioni svolte, proponendo, se necessario, le misure da adottare in base alla gravità dell'infrazione e al regime disciplinare.
- Valutare l'esistenza di un conflitto di interessi quando sono coinvolti uno o più membri dell'organismo responsabile dello studio e della conclusione delle informazioni.

5. Manuale di gestione delle informazioni.

5.1 Revisione e convalida delle informazioni ricevute.

Le informazioni trasmesse dai segnalanti sono trattate dal Responsabile del Sistema, che svolge le proprie funzioni in modo indipendente e autonomo rispetto alla direzione o all'organo di governo del Gruppo, non può ricevere istruzioni di alcun genere nell'esercizio di tali funzioni e dispone di tutte le risorse personali e materiali necessarie al loro svolgimento, cercando in ogni caso di evitare possibili situazioni di conflitto di interesse.

In ogni caso, si raccomanda che le informazioni siano il più possibile descrittive e dettagliate, in modo da facilitare al gestore del sistema l'identificazione delle persone o delle parti coinvolte.

Il Responsabile può mantenere la comunicazione con i rispondenti e, se necessario, richiedere ulteriori informazioni.

Le informazioni devono sempre rispettare i criteri di veridicità e proporzionalità e questo meccanismo non può essere utilizzato per scopi diversi da quelli che perseguono il rispetto della legge. Gli informatori che comunicano informazioni devono garantire che i dati forniti siano veritieri, accurati e completi e le informazioni comunicate devono contenere i seguenti requisiti minimi:

1. Se non è anonima, deve includere il nome e il cognome dell'informatore e i dati di contatto (e-mail e/o telefono).
2. Rapporto con il Gruppo, indicando se sono interni o esterni al Gruppo.
3. Descrizione delle circostanze dell'irregolarità segnalata, rispondendo a domande quali: di cosa si tratta, quando si è verificata, ecc.

4. Se possibile, occorre allegare documenti o prove dei fatti denunciati, soprattutto se la segnalazione è anonima.

Nel caso in cui la comunicazione ricevuta sia anonima, verrà assegnato un codice identificativo correlativo e un link web, in modo che l'Informatore possa accedere e monitorare la comunicazione effettuata in forma anonima. Attraverso questo link potrà visualizzare lo stato di elaborazione della segnalazione e comunicare con il Gestore del Sistema, pur mantenendo il proprio diritto all'anonimato.

Le comunicazioni di infrazione vengono inserite in un registro in cui sono riportati la classificazione attribuita alla comunicazione e il suo stato di elaborazione. Il registro viene aggiornato durante le varie fasi della procedura.

Il Responsabile del Sistema può rigettare la segnalazione quando si verifica uno dei seguenti eventi:

- a) Se il contenuto della segnalazione non costituisce una violazione di cui al paragrafo 2 del presente Manuale.
- b) Quando i fatti sono manifestamente infondati e senza alcuna prova.
- c) Quando non ci sono prove prima facie a sostegno.
- d) Quando i fatti sono descritti in modo generico, vago o non specifico.

Prima del rigetto della segnalazione per uno dei motivi indicati alle lettere b), c) e d), il Responsabile del Sistema informa il segnalante delle carenze della sua segnalazione e può richiedere al segnalante, se necessario, delle integrazioni.

2. Ammettere la segnalazione se si ritiene che vi siano prove prima facie dell'esistenza di un atto o di un'omissione illecita, nel qual caso si procederà come indicato al punto successivo "Indagine sulle informazioni".

In questo caso, il Responsabile del Sistema può anche accettare di trasmettere immediatamente le informazioni alla Procura della Repubblica quando i fatti possono essere indicativi di una contestazione o alla Procura europea nel caso in cui i fatti riguardino gli interessi finanziari dell'Unione europea, oppure all'autorità, all'organo o all'agenzia competente a trattarli.

5.2. Indagine sulle informazioni.

Nel caso in cui il Responsabile di Sistema accetti la segnalazione, secondo quanto previsto dalla sezione precedente, avvia la fase istruttoria.

Nel corso dell'indagine possono essere raccolte tutte le informazioni e la documentazione ritenute opportune e necessarie per verificare la plausibilità dei fatti segnalati.

Si deve garantire che la persona interessata dalle informazioni sia messa a conoscenza delle informazioni e dei fatti nel modo più conciso possibile. Inoltre, deve essere informato del suo diritto di presentare reclami scritti e del trattamento dei suoi dati personali.

Durante l'indagine, la persona interessata dalle informazioni ha diritto alla presunzione di innocenza, al diritto di difesa e al diritto di accesso al fascicolo senza rivelare informazioni che potrebbero identificare il segnalante.

5.3. Risoluzione dell'indagine

Sulla base delle conclusioni raggiunte durante l'indagine, il Responsabile del Sistema redige una relazione con il seguente contenuto minimo:

- Breve descrizione dell'indagine
- Fatti accertati dall'indagine
- Conclusioni, che possono includere, a seconda del caso, i seguenti elementi:
 - la dichiarazione dell'esistenza dell'infrazione, nel qual caso, la proposta di misure da adottare, oppure
 - l'archiviazione del caso, nel caso in cui si concluda che non è stata commessa alcuna violazione.

Il termine massimo per fornire riscontro alla segnalazione non può superare i tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, i tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dall'invio della segnalazione.

Le informazioni ricevute dai whistleblower e le indagini svolte internamente saranno registrate in un registro, garantendo in ogni caso i requisiti di riservatezza previsti dalla legge sui whistleblower.

I segnalanti saranno, inoltre, informati della fine del trattamento e dell'indagine e delle principali misure adottate.

6. Misure per la protezione degli informatori.

6.1. Divieto di rappresaglie.

Il Responsabile di Sistema assicura la tutela del Whistleblower, vietando espressamente atti che costituiscano violazioni, ivi comprese le minacce di violazione e i tentativi di violazione nel caso di Whistleblower che effettuino una segnalazione, intendendo come violazione qualsiasi azione od omissione vietata dalla legge o che si traduce, direttamente o indirettamente, in un trattamento sfavorevole che pone il segnalante in una posizione di particolare svantaggio rispetto a un altro nel contesto lavorativo o professionale, unicamente a causa del suo status di segnalante o del fatto di aver effettuato una rivelazione pubblica.

In ogni caso, qualora si riscontrasse che i segnalanti sono stati oggetto di ritorsioni, i responsabili saranno indagati e, se necessario, sanzionati secondo la normativa vigente, indipendentemente da eventuali misure disciplinari applicate dal Gruppo.

Tuttavia, nel caso in cui, a seguito delle indagini, risulti che le informazioni ricevute siano false e che il segnalante abbia agito in malafede, effettuando la segnalazione con piena consapevolezza della sua falsità, saranno adottate le opportune misure disciplinari in conseguenza della sua falsità e malafede.

6.2 Conflitto di interessi

Esiste un conflitto di interessi quando l'attività del decisore nel comunicare le informazioni è compromessa dal suo rapporto con il segnalante o con i fatti riportati.

Il conflitto di interessi può essere:

- diretto, quando il Responsabile di Sistema è la persona interessata dalle informazioni contenute nella segnalazione;
- indiretto, quando, senza essere la persona interessata, l'obiettività rischia di essere compromessa per altri motivi, come ad esempio:
 - l'esistenza di una relazione affettiva o parentale con il segnalante o con la persona coinvolta nella segnalazione;

- la presenza di interessi personali (ad es. finanziari o di carriera) che potrebbero essere compromessi dall'indagine sui fatti segnalati;

l'esistenza di una responsabilità vicaria in relazione ai fatti denunciati.

Il Responsabile di Sistema, o uno dei membri del sistema se si tratta di un organo collegiale, deve astenersi dal partecipare a delibere su informazioni in cui potrebbe esserci un conflitto di interessi.

6.3 Riservatezza

Il Gruppo assicura la massima riservatezza delle comunicazioni ricevute attraverso il sistema informativo interno, prevedendo le seguenti misure per garantire tale riservatezza.

- Il registro delle informazioni ricevute è conosciuto e gestito solo dal gestore del sistema.
- Il Gruppo si impegna a trattare in ogni momento i dati personali raccolti attraverso il sistema informativo interno come assolutamente confidenziali e in conformità con le finalità indicate nel presente Manuale, e adotterà le misure tecniche e organizzative necessarie per garantire la sicurezza dei dati e impedirne l'alterazione, la perdita, il trattamento non autorizzato o l'accesso, tenendo conto delle disposizioni della legislazione sulla protezione dei dati personali.
- L'identità dei segnalanti sarà comunicata, nel corso del processo di elaborazione, valutazione e risoluzione delle informazioni, solo alle persone che devono necessariamente conoscerla per effettuare l'elaborazione, la valutazione e la risoluzione in conformità con il presente Manuale.
- In nessun caso l'identità del segnalante (o altre informazioni che potrebbero ragionevolmente essere utilizzate per identificarlo) dovrà essere comunicata alla persona coinvolta nella segnalazione o a persone che sono coinvolte in un conflitto di interessi (compresi coloro che potrebbero compiere ritorsioni nei confronti del segnalante); a meno che:
 - una volta completata l'indagine, l'identificazione del segnalante è richiesta dall'applicazione del procedimento sanzionatorio o da eventuali procedimenti giudiziari avviati; oppure
 - è stata verificata l'erroneità delle informazioni fornite.

Tutte le persone che sono a conoscenza delle informazioni fornite attraverso il sistema di segnalazione interna sono tenute a mantenere il segreto professionale sull'identità dei segnalanti.

6.4 Diritto di essere ascoltati

Tale obbligo di riservatezza non si applica nel caso in cui il Responsabile del Sistema sia obbligato a divulgare e/o rendere disponibili informazioni e/o documentazione relative alle sue azioni, compresa l'identità delle parti coinvolte, su richiesta dell'autorità giudiziaria o amministrativa competente.

Nel corso dell'elaborazione, dell'indagine e della risoluzione delle informazioni, il Gruppo garantisce il diritto di essere ascoltati dagli informatori e dall'interessato, che, se necessario, può esercitare la propria difesa e presentare le argomentazioni, le asserzioni e le prove che possono essere adeguate ai propri diritti.

7. Protezione dei dati personali e conservazione della documentazione inerente alle segnalazioni

In conformità con il Regolamento UE 2016/679 sulla Protezione dei Dati Personali, i dati personali e altre informazioni fornite attraverso il sistema informativo interno saranno trattati al fine di ricevere comunicazioni, studiare il contenuto e gestire il file generato.

Le segnalazioni, interne ed esterne, e la relativa documentazione sono conservate per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre 5 anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui all'articolo 12 del presente decreto e del principio di cui agli articoli 5, paragrafo 1, lettera e), del Regolamento UE 2016/679 e art. 3, comma 1, lettera e), del decreto legislativo n. 51 del 2018.

I fatti che possono costituire un illecito penale o amministrativo, compresi i dati personali, possono essere comunicati alle autorità competenti, sia che si trovino sul territorio nazionale sia che si trovino al di fuori di esso, il che potrebbe comportare un trasferimento internazionale di dati effettuato per motivi di interesse pubblico e/o per la formulazione, l'esercizio o la difesa di diritti.

Vengono adottate le misure necessarie per preservare l'identità e garantire la riservatezza dei dati delle persone interessate dalle informazioni fornite, in particolare della persona del segnalante.

Gli interessati possono esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, portabilità e limitazione o opposizione scrivendo a Clínica Baviera Italia S.r.l. (Titolare del trattamento) con sede legale a Milano, Via Trenno n. 12 e-mail: ulegale@clinicabaviera.com

Allo stesso modo, l'utente può, in qualsiasi momento, presentare reclamo al Garante della Privacy.

8. Approvazione

Il presente Manuale del Sistema di Segnalazione Interna entrerà in vigore il 17 dicembre 2023.