



Documentazione
organizzativa

Manuale delle procedure

Procedura di trattazione degli esposti

*DIR – Staff Organizzazione
DTC*

Ver. 3 del 14/02/2019



CONSOB

COMMISSIONE NAZIONALE
PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	<i>Versione 14/02/2019</i>
---	-------------------------	---	----------------------------

Indice

Procedura di trattazione degli esposti	3
1. La trattazione degli esposti	3
1.1. Premessa	3
1.2. Abbreviazioni e definizioni	4
1.2.1. Informatore.....	4
1.2.2. Esposto ordinario	4
1.2.3. Esposto qualificato	5
1.2.4. Altre definizioni	6
2. Principi generali.....	6
2.1. Principi relativi alla procedura	6
2.2. Principi relativi alle comunicazioni con l'esponente	7
2.3. Competenze	7
3. Gestione degli esposti ordinari	8
3.1. Ricezione	8
3.2. Registrazione	8
3.3. Trattazione degli esposti improcedibili.....	8
3.4. Trattazione degli esposti procedibili	9
3.4.1. Assegnazione e trasmissione	9
3.5. Trattazione di merito degli esposti ordinari	9
4. Gestione degli esposti qualificati	10
4.1. Ricezione	10
4.2. Registrazione degli esposti qualificati	11
4.3. Trattazione degli esposti qualificati ricevuti tramite contatto diretto.....	12
4.3.1. Segnalazioni ricevute tramite linea telefonica.....	12
4.3.2. Segnalazioni ricevute tramite incontro diretto	12
4.3.3. Segnalazioni ricevute nel corso di un accertamento ispettivo	13
4.4. Trattazione di merito degli esposti qualificati	13
5. Tutele	14
6. Rendicontazione sull'andamento degli esposti ricevuti	15
7. Pubblicazione della procedura	16
9. Flowchart	17

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

Procedura di trattazione degli esposti

1. La trattazione degli esposti

1.1. Premessa

Gli esposti rientrano nel set di informazioni valorizzabili, in una prospettiva risk-based, sia in chiave programmatica, attraverso la definizione delle attività delle unità di vigilanza nei rispettivi piani operativi annuali, sia in chiave di prioritizzazione degli interventi attivabili.

Essi possono contribuire, nel rispetto delle normative di settore e unitamente agli altri *input* informativi raccolti ed analizzati internamente, ad una più compiuta salvaguardia degli interessi pubblici tutelati dalla CONSOB. Infatti, essi consentono di acquisire - in modo non convenzionale - informazioni circa possibili situazioni di criticità, anche solo potenziali, presenti nel sistema finanziario. La corretta gestione degli esposti costituisce, dunque, uno strumento che concorre alla tutela degli investitori.

Rientrano nel concetto di esposto anche le “segnalazioni di violazioni”^[1] *ex art. 4-duodecies* del TUF che possano pervenire alla CONSOB da parte del personale dei soggetti vigilati, che si riferiscano a violazioni delle norme di settore disciplinanti l’attività da questi svolta nonché del regolamento (UE) n. 596/2014 (c.d. *whistleblowing*).

Il decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 107, recante le disposizioni del citato regolamento, ha inserito un nuovo comma *2-bis* all’art. *4-duodecies* del TUF, ai sensi del quale le procedure sono adottate dalla Consob conformemente a quanto previsto dalla direttiva di esecuzione (UE) 2015/2392, concernente la segnalazione alle autorità competenti di violazioni effettive o potenziali del suddetto regolamento.

A tal riguardo, la legge 30 novembre 2017, n. 179, prevede una serie di tutele degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito di un rapporto di lavoro, che contemplano anche l’illegittimità di eventuali provvedimenti di tipo disciplinare con finalità ritorsive o discriminatorie del soggetto segnalante.

L’ambito di applicazione di tale legge è testualmente riferito a tutti i tipi di illecito contro l’integrità della pubblica amministrazione e agli illeciti di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 - nel cui ambito di applicazione rientrano, ai sensi dell’articolo *25-sexies* del medesimo decreto, anche i reati di abuso di informazioni privilegiate e di manipolazione del mercato - sebbene analoghe forme di tutela possano essere comunque ricavabili in via interpretativa dai principi generali dell’ordinamento.

^[1] L’articolo 2 della Direttiva di Esecuzione (UE) 2015/2392 della Commissione del 17 dicembre 2015 definisce la «segnalazione di violazione» quale una segnalazione presentata dalla persona segnalante all’autorità competente per quanto riguarda una violazione effettiva o potenziale del regolamento (UE) n. 596/2014 in materia di abusi di mercato.

	Procedure organizzative	Procedura di trattazione degli esposti	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	--	---------------------

1.2. Abbreviazioni e definizioni

COP	Ufficio Consumer Protection
Demaco	Applicazione informatica utilizzata per il processo di gestione documentale
DTC	Divisione Tutela del Consumatore
Policy di vigilanza	Documento a supporto delle attività di vigilanza delle Unità Operative che determina campo di azione, finalità, modalità di programmazione e aree/fattispecie di controllo delle stesse attività.
SIES	Sistema ESposti Applicativo informatico interno che consente la catalogazione di tutti gli esposti ricevuti, la valorizzazione a fini di vigilanza dei dati in essi contenuti, la condivisione delle informazioni desumibili dal singolo esposto e le fasi di trattazione dello stesso
UO	Unità Organizzativa

1.2.1. Informatore

L'informatore è:

- a. ai sensi dell'art. 4-*duodecies* TUF^[2], una persona appartenente al personale^[3] dei soggetti indicati dall'articolo 4-*undecies*^[4] che segnala violazioni delle norme del TUF, nonché di atti dell'Unione europea direttamente applicabili nelle stesse materie

ovvero

- b. ai sensi della Direttiva di esecuzione (UE) 2015/2392, una persona, anche anonima, che segnala all'autorità competente violazioni potenziali o effettive del regolamento (UE) n. 596/2014.

Gli esposti

Gli esposti si dividono in due categorie:

- esposti ordinari;
- esposti qualificati.

1.2.2. Esposto ordinario

La classificazione di un documento come "esposto ordinario" (nel seguito: "esposto") consegue alla sussistenza dei seguenti requisiti:

a) Requisiti di contenuto

^[2] Art. 4-*duodecies*, c. 1, TUF: "Le Autorità di cui all'articolo 4, comma 1 ricevono, ciascuna per le materie di propria competenza, da parte del personale dei soggetti indicati dall'articolo 4-*undecies*, segnalazioni che si riferiscono a violazioni delle norme del presente decreto, nonché di atti dell'Unione europea direttamente applicabili nelle stesse materie."

^[3] Art. 1, c. 1, lett. I-ter, TUF: "Per "personale" si intendono i dipendenti e coloro che comunque operano sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale, anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato"

^[4] Art. 4-*undecies*, c. 1, TUF: "I soggetti di cui alle parti II e III e le imprese di assicurazione adottano procedure specifiche per la segnalazione al proprio interno, da parte del personale, di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività svolta, nonché del regolamento (UE) n. 596/2014."

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

- riguarda materie di competenza della CONSOB;
- contiene lamentele circa i danni economico/patrimoniali subiti;
- contiene segnalazioni di comportamenti, situazioni o fatti ritenuti illegittimi, irregolari o comunque anomali che coinvolgono soggetti vigilati ovvero settori in cui insistono poteri di vigilanza della CONSOB;
- riporta fatti concreti, sufficientemente circostanziati e, se del caso, documentati.

Non sono considerati esposti:

- le comunicazioni che abbiano, per il contenuto condizionale e/o interrogativo, le caratteristiche di “richiesta di informazioni, chiarimenti o documenti” o di “quesito”;
- le comunicazioni che contengano richieste di risarcimento indirizzate alla CONSOB e i relativi atti di interruzione della prescrizione;
- gli atti di citazione in giudizio della CONSOB, ovvero quelli con cui si invita la stessa ad aderire a tentativi di conciliazione;
- i documenti relativi ad obblighi di comunicazione alla CONSOB trasmessi da parte di soggetti vigilati;
- le comunicazioni inconferenti/non connesse a competenze della CONSOB.

b) Requisiti soggettivi

Gli esposti:

- possono essere trasmessi da qualsiasi soggetto (persona fisica o ente);
- possono essere trasmessi anche in forma anonima o sottoscritti con nomi di fantasia.

Non sono considerati esposti:

- le segnalazioni effettuate da Autorità di vigilanza nazionali o estere, dall’Autorità Giudiziaria o dalla Guardia di Finanza e da soggetti vigilati nell’ambito dei loro obblighi di comunicazione alla CONSOB;
- le segnalazioni effettuate da un soggetto vigilato a carico di altro soggetto vigilato^[5].

c) Requisiti di forma e trasmissione

Gli esposti sono trasmessi in forma scritta (cartacea o digitale):

- mediante posta cartacea, posta elettronica, posta elettronica certificata (PEC), Sistema Integrato per l’Esterno (SIPE) o consegna a mano;
- mediante l’invio, in via telematica, del modulo compilato *on-line*, dall’apposita sezione del sito Internet dell’Istituto.

1.2.3. Esposto qualificato

Un esposto viene considerato come “qualificato” quando, oltre ad avere le caratteristiche di un esposto ordinario, sussiste almeno uno dei seguenti requisiti:

a) Requisiti di contenuto

L’esposto riguarda violazioni potenziali o effettive del regolamento (UE) n. 596/2014.

^[5] In tal caso infatti, la comunicazione è da ritenersi una segnalazione di vigilanza da inviarsi direttamente alla UO di competenza.

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

b) Requisiti soggettivi

L'esposto è trasmesso da soggetti che sono identificati come "Informatori" (cfr. § 1.2.1.a.)

c) Requisiti di forma e trasmissione

L'esposto trasmesso utilizzando i seguenti "canali dedicati" è considerato, fino alla conferma legata alla verifica dei requisiti di cui ai punti a) o b), come qualificato:

- mediante linea telefonica dedicata;
- mediante posta cartacea con la dicitura "Riservato" o e-mail trasmessa all'indirizzo whistleblowing@consob.it;
- mediante incontro diretto con il personale della UO competente, o nel corso di ispezioni, con il *team* ispettivo.

1.2.4. Altre definizioni

Giudizio della rilevanza degli esposti

La rilevanza degli esposti viene definita in funzione dell'impatto (prevedibile o effettivo a seconda che venga valutato prima o dopo lo svolgimento dell'istruttoria) sull'attività istruttoria, secondo la seguente gradazione:

- 1) **molto rilevante:** esposto che si ritiene possa avviare (ovvero, che ha avviato una nuova istruttoria) in quanto contenente elementi informativi su fatti/situazioni/soggetti non noti in precedenza alla CONSOB;
- 2) **rilevante:** esposto che si ritiene possa incidere (ovvero, che ha inciso) su un'istruttoria in corso in quanto contenente elementi integrativi del quadro informativo preesistente non noti in precedenza;
- 3) **non rilevante:** esposto che si ritiene non possa apportare (ovvero, che non ha apportato) ulteriori elementi utili al quadro informativo preesistente;
- 4) **non riscontrabile:** esposto che contiene elementi ritenuti non riscontrabili (ovvero, che sono risultati non riscontrabili). Con la stessa gradazione vanno classificati gli esposti che riportano informazioni erranee o fuorvianti.

2. Principi generali

2.1. Principi relativi alla procedura

La procedura è informata ai seguenti principi generali:

- **l'obbligatorietà della gestione dell'esposto** da parte delle unità di vigilanza, indipendentemente
 - dalle concrete modalità di trattazione dello stesso, che dipende dalla *policy* o dalle prassi di vigilanza di ciascuna UO;
 - dal fatto che venga avviata o meno una specifica istruttoria;
- **la tracciabilità dell'esposto**, che consenta di ricostruire l'intero percorso dell'esposto all'interno dell'Istituto.

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

2.2. Principi relativi alle comunicazioni con l'esponente

La CONSOB risponde all'esponente al fine di informarlo, nei limiti consentiti dalle norme sul segreto istruttorio e dalle norme di riservatezza riguardanti l'informazione al mercato, circa l'utilizzo dell'esposto, nei casi seguenti:

- per comunicare, se del caso, che la CONSOB non ha competenza nelle materie oggetto dell'esposto e per segnalare l'avvenuta trasmissione dello stesso esposto all'Autorità competente, qualora ciò non si sia già verificato per iniziativa dell'esponente;
- per informare dell'avvenuta richiesta di chiarimenti inviata al soggetto vigilato e del riscontro fornito da quest'ultimo nei casi in cui l'esposto abbia ad oggetto presunte inadempienze di intermediari abilitati con riguardo al mancato riscontro ad un reclamo ovvero a specifiche richieste del cliente relative ad informazioni, documenti o al trasferimento di un *dossier* titoli;
- per comunicare che l'esposto formerà oggetto di approfondimenti nell'ambito dell'attività di vigilanza e che gli atti e i provvedimenti della CONSOB concernenti i soggetti vigilati, finalizzati alla tutela di interessi di carattere generale, sono pubblicati, di norma, nel sito Internet dell'Istituto;
- nel caso di esposti qualificati, per dare conferma dell'avvenuta ricezione della segnalazione, con le seguenti eccezioni:
 - o l'esposto è anonimo o sottoscritto con nome di fantasia;
 - o l'esponente ha esplicitamente chiesto di non ricevere la suddetta conferma;
 - o la DTC ritiene che confermare la ricezione della segnalazione possa mettere a repentaglio la tutela dell'identità del segnalante.

La conferma relativa agli esposti qualificati contiene le seguenti informazioni:

- il regime di riservatezza applicato alle segnalazioni di violazione;
- le procedure per la tutela delle persone che lavorano nel quadro di un contratto di lavoro, con particolare riferimento alla legge 30 novembre 2017, n. 179;
- una dichiarazione che spieghi che fornire informazioni all'autorità competente ai sensi del regolamento (UE) n. 596/2014 non costituisce violazione di eventuali limitazioni alla divulgazione delle informazioni imposte per contratto o per via legislativa, regolamentare o amministrativa, né implica, per la persona segnalante, alcuna responsabilità di qualsivoglia natura in relazione a tale segnalazione.

Non è dovuta risposta nei casi di esposti indirizzati dai risparmiatori ai soggetti vigilati e trasmessi alla CONSOB per mera conoscenza.

2.3. Competenze

L'Ufficio COP/DTC ha il ruolo di centralizzatore del processo di trattazione degli esposti e degli esposti qualificati. Tutto il personale assegnato a tale ufficio è autorizzato ad accedere ai dati degli esponenti.

Al fine di facilitare la trattazione degli esposti, le UO comunicano alla DTC un "referente per gli esposti", che funga da punto di contatto per la DTC.

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	<i>Versione 14/02/2019</i>
---	-------------------------	---	--------------------------------

3. Gestione degli esposti ordinari

3.1. Ricezione

Esposti ricevuti tramite modulo *on-line*

Gli esposti compilati *on-line* nell'apposita sezione del sito Internet della CONSOB sono ricevuti dal protocollo e trasmessi alla DTC.

Esposti accettati presso il protocollo

L'addetto al Protocollo che identifica il documento ricevuto come "esposto" procede alla sua assegnazione alla DTC.

Esposti accettati dalla segreteria di altre UO

Qualora l'esposto sia ricevuto presso UO diverse da DTC, la segreteria interessata procede alla trasmissione al Protocollo per la relativa assegnazione del documento alla DTC.

3.2. Registrazione

Ricevuto un esposto, COP:

- fascicola lo stesso nel sistema Demaco;
- censisce l'esposto nel SIES;
- verifica la rispondenza dell'esposto ai criteri di procedibilità come indicato nel paragrafo seguente.

3.3. Trattazione degli esposti improcedibili

Sono considerati "improcedibili" gli esposti:

- a. di contenuto generico o inconferente, ossia esposti da cui non siano desumibili i soggetti vigilati, i fatti oggetto di doglianza e, in generale, elementi utili ai fini dell'attività di vigilanza della CONSOB;
- b. dai quali non siano ravvisabili ipotesi di violazione di norme specifiche;
- c. riguardanti soggetti o materie non rientranti nella competenza della CONSOB.

Nel caso c.:

- qualora il documento rientri nelle competenze di altra autorità, e l'esponente non abbia già provveduto di propria iniziativa in merito, COP provvede ad inviare l'esposto all'Autorità ritenuta competente^[6] e ne informa l'esponente;
- qualora invece venga riscontrata una manifesta incompetenza dell'Istituto rispetto all'esposto ricevuto e non si ravvisi la competenza di altra autorità, COP invia una nota all'esponente nella quale si espongono sinteticamente le competenze dell'Istituto;
- COP aggiorna il SIES, archivia la segnalazione e provvede a inserire la data di chiusura del fascicolo nel sistema Demaco.

Gli esposti improcedibili vengono archiviati e il relativo fascicolo viene chiuso.

^[6] Le Autorità con le quali condividere le informazioni sono individuate dall'art. 4, c.1, TUF.

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

3.4. Trattazione degli esposti procedibili

3.4.1. Assegnazione e trasmissione

COP provvede all'assegnazione degli esposti non qualificati alle UO competenti e, per conoscenza, al RdD e informa l'esponente. Ove opportuno, assegna lo stesso a Presidente, Commissari e Direzione Generale.

Nei casi in cui l'esposto abbia ad oggetto presunte inadempienze di intermediari abilitati con riguardo al mancato riscontro ad un reclamo ovvero a specifiche richieste del cliente relative ad informazioni, documenti o al trasferimento di un *dossier* titoli, COP, di norma:

- chiede al soggetto vigilato elementi informativi al riguardo, con lettera di richiesta *standard*;
- invia la documentazione acquisita alla UO competente;
- informa l'esponente della risposta.

Le UO competenti, laddove ravvisino la necessità di coinvolgere altre UO nella trattazione dell'esposto, provvedono alla conseguente assegnazione, informandone COP, che curerà l'aggiornamento del SIES.

3.5. Trattazione di merito degli esposti ordinari

La UO competente, ricevuto l'esposto da parte di COP:

- valuta l'eventuale necessità di innalzare il livello di riservatezza dell'istruttoria relativa all'esposto;
- provvede all'aggiornamento delle informazioni relative alla trattazione dell'esposto sul SIES, tenendo conto del livello di riservatezza dall'istruttoria

La UO assegnataria accerta, anche ex-post, la “**rilevanza**” dell'esposto, ossia la sua utilità ai fini di vigilanza, attraverso la valutazione dei seguenti elementi:

- **esponente:** la natura della fonte della segnalazione;
- **contenuto:** l'attinenza e la precisione dei fatti descritti;
- **danno:** la rilevanza e la portata delle irregolarità denunciate;
- **contesto di riferimento:** il livello di attenzione interna (es. altre istruttorie) ed esterna (es. da parte di autorità giudiziaria e/o organi di informazione) verso i fatti descritti e/o le irregolarità denunciate.

Il “Giudizio di rilevanza” è espresso nei termini di cui al § 1.2.4. e annotato nel SIES.

La UO provvede alla trattazione nel merito, sulla base della *policy* vigente o delle prassi utilizzate, secondo le seguenti alternative:

- a. utilizza l'esposto nell'ottica *risk-based*;
- b. utilizza l'esposto all'interno di un'istruttoria già in corso cui il contenuto della segnalazione direttamente/indirettamente afferisce;
- c. utilizza l'esposto in qualità di *trigger* di una specifica attività istruttoria (vigilanza ad evento), di approfondimento delle tematiche sollevate nell'esposto o di *enforcement*.

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

4. Gestione degli esposti qualificati

Un esposto viene classificato come “qualificato” quando risponde almeno ad uno dei requisiti di cui al § 1.2.3.

Il sito internet della CONSOB riporta indicazioni circa:

- il regime di riservatezza applicato alle segnalazioni di violazione;
- le procedure per la tutela delle persone che lavorano nel quadro di un contratto di lavoro, con particolare riferimento alla legge 30 novembre 2017, n. 179;
- una dichiarazione che spieghi che fornire informazioni all'autorità competente ai sensi del regolamento (UE) n. 596/2014 non costituisce violazione di eventuali limitazioni alla divulgazione delle informazioni imposte per contratto o per via legislativa, regolamentare o amministrativa, né implica, per la persona segnalante, alcuna responsabilità di qualsivoglia natura in relazione a tale segnalazione.

4.1. Ricezione

Le segnalazioni qualificate possono pervenire tramite i seguenti canali dedicati.

Esposti accettati presso il protocollo

L'addetto al Protocollo classifica come “esposto qualificato” il documento ricevuto tramite posta cartacea, e-mail, PEC, riconosciuto come esposto e che sulla busta o nell'oggetto riporta la dicitura “Riservato” e, senza esaminarne il contenuto e senza protocollarlo, procede alla sua assegnazione alla DTC.

Esposti accettati presso l'indirizzo whistleblowing@consob.it

Gli esposti trasmessi tramite questo indirizzo sono ricevuti e protocollati dalla DTC.

La trasmissione per via telematica da parte di soggetti di cui al § 1.2.1.a. prevede l'obbligo di indicare l'appartenenza al personale di un soggetto vigilato e di allegare all'esposto un documento di identità.

L'esponente può indicare, nell'esposto, la necessità e la modalità di contatto diretto prescelta tra quelle previste.

Esposti accettati dalla segreteria di altre UO

Qualora l'esposto che riporta la dicitura “Riservato” sia ricevuto presso UO diverse da DTC, la segreteria interessata procede, senza esaminarne il contenuto, alla trasmissione alla DTC.

Punto di contatto telefonico

L'esponente qualificato può chiedere un contatto diretto all'Ufficio competente. A tal fine la CONSOB pone a disposizione una linea telefonica con segreteria automatica che permette la registrazione di messaggi vocali della lunghezza di 2 minuti, nel corso dei quali l'esponente è invitato:

- ad indicare il tipo di illecito da segnalare, il soggetto segnalato, la modalità di contatto diretto richiesta (incontro, appuntamento telefonico), un eventuale proprio recapito telefonico o e-mail

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

- nel caso di violazioni del TUF diverse dalla disciplina sul Market abuse, il soggetto è inoltre invitato a indicare l'appartenenza al personale di un soggetto vigilato, indicandone la denominazione, e a trasmettere, all'indirizzo email della DTC, la scansione di un documento di identità;

La segreteria DTC esamina giornalmente la segreteria telefonica. Ove sia presente una segnalazione trasmette il relativo file vocale al RdU COP.

4.2. Registrazione degli esposti qualificati

Una volta ricevuto un esposto qualificato, il RdU COP incarica un funzionario di istruire l'esperto. Le informazioni relative all'esperto vengono condivise esclusivamente tra l'incaricato ed il RdU.

L'incaricato verifica, in caso di soggetto segnalante di cui al § 1.2.1.a, la presenza del documento di identità.

In caso di assenza del documento, qualora il segnalante abbia indicato un recapito, l'incaricato provvede a contattare il segnalante per richiederli di identificarsi per via documentale.

In caso negativo l'esperto è classificato come ordinario, viene protocollato e viene trattato come previsto nel § 3.4.

In caso positivo, l'incaricato procede alla verifica di procedibilità secondo le modalità di cui al § 3.2.

Nel caso in cui l'esperto (ovvero la richiesta di contatto diretto) sia procedibile, l'incaricato:

- produce una copia dell'esperto, che viene anonimizzata eliminando ogni riferimento al segnalante e al segnalato;
- se il documento originale è stato inserito in Demaco e non è stato protocollato:
 - o riduce la visibilità del file originale al solo incaricato e al RdU COP;
 - o sostituisce in Demaco il documento originale con la copia anonimizzata;
- se il documento originale è stato inserito in Demaco ed è stato protocollato:
 - o riduce la visibilità del file originale al solo incaricato e al RdU COP
 - o trasmette all'amministratore del sistema documentale (alla casella demaco@consob.it) una richiesta di sblocco del protocollo;
 - o l'amministratore sblocca il protocollo senza esaminare il documento;
 - o sostituisce in Demaco il documento originale con la copia anonimizzata
- se il documento originale è giunto via mail:
 - o riduce la visibilità del file originale al solo incaricato e al RdU COP
 - o inserisce in Demaco la copia anonimizzata
- se il documento originale è in forma cartacea
 - o inserisce il documento originale in Demaco e ne riduce la visibilità al solo incaricato e al RdU COP
 - o inserisce in Demaco la copia anonimizzata
- se il documento consiste nella registrazione vocale della segreteria telefonica
 - o inserisce il documento originale in Demaco e ne riduce la visibilità al solo incaricato e al RdU COP
 - o produce una copia del file vocale su supporto ottico
- assegna il livello di riservatezza L3 al file originale e alla copia anonimizzata;

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

- protocolla la copia anonimizzata inserendo come mittente un apposito profilo di “mittente anonimo” e inserendo nell’oggetto la dicitura “*Esposto qualificato*”, la data e un numero d’ordine d’arrivo relativo alla giornata^[7];
- conserva l’eventuale originale cartaceo ovvero il supporto ottico contenente la registrazione dell’eventuale contatto telefonico in cassaforte in busta chiusa, sulla quale sarà apposto il numero di protocollo e la data nonché l’identificativo posto nell’oggetto del documento;
- classifica l’esposto nel SIES come “qualificato”;
- inserisce nel campo “Annotazioni” della scheda documentale dell’esposto la locuzione “Esposto qualificato”;
- provvede all’assegnazione della copia anonimizzata ai responsabili delle UO competenti e, per conoscenza, al RdD della DTC;
- nel caso di richiesta di contatto telefonico, trasmette ai responsabili delle UO competenti una copia del supporto ottico contenente il file vocale;
- informa l’esponente.

Sono immediatamente valide le tutele di cui al § 5.

4.3. Trattazione degli esposti qualificati ricevuti tramite contatto diretto

Nel caso di ricevimento di un file vocale relativo ad una richiesta telefonica di contatto diretto, la UO competente mantiene il medesimo livello di riservatezza indicato dalla DTC, o superiore, incaricando un funzionario di istruire l’esposto. Le informazioni relative all’esposto vengono condivise esclusivamente tra l’incaricato ed il RdU.

L’incaricato può raccogliere ulteriori elementi per valutare l’affidabilità della segnalazione e l’utilità di un eventuale contatto diretto prendendo contatto (via e-mail o telefonicamente) con il soggetto esponente ed eventualmente procedere, a seconda del tipo di contatto richiesto, secondo le modalità indicate nei paragrafi che seguono.

4.3.1. Segnalazioni ricevute tramite linea telefonica

Nel caso di richiesta di appuntamento telefonico, la segnalazione viene raccolta nel corso di un colloquio telefonico cui partecipano almeno due addetti delle UO di vigilanza competenti. Il colloquio viene verbalizzato; se necessario, si potrà procedere anche alla registrazione. Nel corso del colloquio potrà essere richiesto al soggetto di chiarire o di fornire ulteriori informazioni.

Gli addetti producono una copia anonimizzata del verbale. Il file contenente il verbale originale e il file contenente l’eventuale registrazione vengono inseriti in Demaco e conservati limitando la visibilità all’incaricato e al RdU con le medesime modalità di cui al § 4.2.

La copia anonimizzata viene archiviata, insieme alla restante documentazione, in Demaco almeno con livello L3 e l’evento registrato nel SIES. Qualora, nel corso dell’istruttoria, sia necessaria la partecipazione di altri incaricati, verrà utilizzata esclusivamente la copia anonimizzata.

4.3.2. Segnalazioni ricevute tramite incontro diretto

La segnalazione viene raccolta nel corso in un incontro alla presenza di almeno due addetti delle UO di vigilanza competenti che viene verbalizzato; se necessario, si potrà procedere anche alla registrazione. Nel caso di soggetto che intenda mantenere riservato l’incontro, sarà cura delle UO interessate, nella preparazione dello stesso, assicurare, nei limiti del possibile, la riservatezza. Nel

^[7] Nella forma: annomesegiorno_numero: ad es. Esposto qualificato 20180201_1

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

corso dell'incontro potrà essere richiesto al soggetto di chiarire o di fornire ulteriori informazioni. Qualora l'identità dell'informatore sia nota lo stesso potrà firmare il verbale. Qualora nel corso dell'incontro venga consegnata documentazione, questa è posta in una busta con la dicitura "Segnalazione", per la successiva protocollazione e trasmissione al RdD tramite la segreteria della UO competente.

Gli addetti producono una copia anonimizzata del verbale. Il file contenente il verbale originale e il file contenente l'eventuale registrazione vengono inseriti in Demaco e conservati limitando la visibilità all'incaricato e al RdU con le medesime modalità di cui al § 4.2.

La copia anonimizzata viene archiviata, insieme alla restante documentazione, in Demaco almeno con livello L3 e l'evento registrato nel SIES. Qualora, nel corso dell'istruttoria, sia necessaria la partecipazione di altri incaricati, verrà utilizzata esclusivamente la copia anonimizzata.

4.3.3. Segnalazioni ricevute nel corso di un accertamento ispettivo

Nel caso in cui, nel corso di un accertamento ispettivo, un soggetto richieda un incontro per segnalare una violazione, il *capoteam* avrà cura assicurare la riservatezza della riunione e del nominativo del soggetto.

La segnalazione viene raccolta nel corso in un incontro, alla presenza di almeno due ispettori, che viene verbalizzato; se necessario, si potrà procedere anche alla registrazione. Nel corso dell'incontro potrà essere richiesto al soggetto di chiarire o di fornire ulteriori informazioni. Ove l'identità dell'informatore sia nota ovvero sia rivelata nel corso dell'incontro, l'informatore potrà firmare il verbale. Qualora nel corso dell'incontro venisse consegnata documentazione, questa è posta in una busta, con la dicitura "Segnalazione", per la successiva protocollazione e trasmissione al RdU COP tramite la segreteria della DIS.

Gli ispettori producono una copia anonimizzata del verbale e il file contenente l'eventuale registrazione vengono inseriti in Demaco e conservati limitando la visibilità agli ispettori che hanno partecipato al colloquio e al RdU COP con le medesime modalità di cui al § 4.2.

La copia anonimizzata viene archiviata, insieme alla restante documentazione, in Demaco almeno con livello L3 e l'evento registrato nel SIES.

Il RdU COP tratterà tale documentazione come un esposto qualificato, trasmettendolo alla UO di competenza.

Resta fermo che le circostanze desumibili dalla segnalazione e dall'eventuale documentazione consegnata nel corso dell'incontro, se attinenti all'oggetto dell'incarico ispettivo, saranno esaminate dal *team* ispettivo al fine di orientare le proprie verifiche e individuare eventuali profili da approfondire nell'ambito degli accertamenti ispettivi, avendo cura, in ogni fase dell'attività, di tutelare l'identità del segnalante.

4.4. Trattazione di merito degli esposti qualificati

Il RdU della UO competente, ricevuto l'esposto qualificato anonimizzato da parte di COP, ovvero dopo aver raccolto la segnalazione nel corso di un contatto diretto con l'esponente, individua un incaricato della sua trattazione, il quale:

- verifica, ove possibile, la sussistenza dei presupposti della qualificazione dell'esposto di cui al § 1.2.3.a) o 1.2.3.b);
- in caso negativo, riclassifica l'esposto nel SIES come "ordinario", valuta il declassamento al livello di riservatezza inferiore e opera come previsto nel § 3.5.;
- in caso positivo o dubbio, ovvero qualora non sia possibile verificare la sussistenza dei presupposti, l'esposto rimane confermato come "qualificato";

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

- valuta, d'accordo con il RdU e il RdD, se elevare a L4 il livello di riservatezza, dandone di conseguenza informativa al Presidente secondo la “*Procedura di tutela delle informazioni - Livello 4*”;
- opera come previsto nel § 3.5.

Qualora, nel corso dell’istruttoria, si renda necessario prendere conoscenza dei nominativi del segnalante o del segnalato, la UO trasmette una richiesta in tal senso al RdU COP, il quale provvede alla conservazione della richiesta e alla trasmissione di una copia del file originale limitandone la visibilità al solo RdU, il quale provvederà alla sua assegnazione all’incaricato. Tale file verrà conservato dalla UO interessata con le medesime modalità di riservatezza di cui al § 4.2.

Per quanto riguarda le tutele:

- la UO assicura, per gli aspetti di propria competenza, le tutele di cui ai punti da 5.b) a 5.g);
- in caso di collaborazione o supporto ad altre UO, comunica alle stesse lo stato di tutela dei soggetti interessati, che le stesse attueranno per gli aspetti di propria competenza.

5. Tutele

Le tutele indicate nel seguito si applicano al segnalante (ove questi non sia anonimo) e al segnalato in un esposto qualificato.

a) *Attestazione*

Laddove un soggetto segnalante ne faccia richiesta, il RdU COP ovvero l’incaricato della trattazione del relativo esposto, verificato che l’esposto sia classificato come qualificato, produce un’attestazione che attesti l’attività di collaborazione svolta con la CONSOB, eventualmente richiedendo informazioni alla UO di vigilanza che ha istruito l’esposto.

b) *Comunicazioni ad altre Autorità*

Qualora si rendesse necessario, l’eventuale contatto con altre Autorità circa l’istruttoria oggetto di segnalazione ovvero l’inoltro di informazioni vengono gestiti entro i limiti previsti dall’art. 4 del TUF.

L’identità del segnalante, della persona segnalata o eventuali altri riferimenti a circostanze che consentano di identificare la persona segnalante o la persona segnalata saranno comunicate ad Autorità diverse da quella giudiziaria specificando che l’Autorità “ricevente” è tenuta a garantire le medesime forme di tutela della riservatezza accordate dalla CONSOB nell’ambito della presente procedura.

Analogamente, le informazioni scambiate relative ad aspetti commerciali od operativi e ad altre questioni di natura economica o personale sono comunicate ad Autorità diverse da quella giudiziaria specificando che si tratta di informazioni soggette all’obbligo del segreto d’ufficio secondo la normativa nazionale.

c) *Richieste di accesso*

La segnalazione è sottratta al diritto di accesso previsto dagli artt. 22 e seguenti della legge 241/1990. Il funzionario della UO di vigilanza incaricato dell’accesso deve garantire che la

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	Versione 14/02/2019
---	-------------------------	---	------------------------

documentazione sia oggetto di visione o di estrazione di copia solo con modalità che salvaguardino la riservatezza del segnalante e del segnalato.

d) Privacy

Non si applica l'art. 15 del Regolamento 2016/679/UE (GDPR) con riguardo all'identità del segnalante.

e) Segreto d'ufficio

Il segreto d'ufficio si applica a tutte le persone che prestano o hanno prestato la loro attività per la Consob. Salvo quanto previsto dal § 2.2. in relazione alle comunicazioni con l'esponente, le informazioni coperte dal segreto d'ufficio non possono essere divulgate ad alcuna altra persona o Autorità se non in forza di disposizioni del diritto dell'Unione o nazionale.

f) Trattamento dei dati

Il trattamento dei dati è effettuato in conformità al GDPR. I dati personali sono conservati per un periodo massimo di cinque anni.

g) Comunicazioni a Paesi terzi

Qualora si rendesse necessario, l'eventuale trasferimento di dati personali del segnalante o del segnalato a paesi terzi può avvenire a condizione che siano soddisfatti i requisiti previsti dal GDPR, solo su base singola e richiedendo preliminarmente una dichiarazione che attesti che i dati non saranno trasferiti ad altro paese terzo salvo che la Consob non dia esplicita autorizzazione scritta e siano soddisfatte eventuali condizioni.

La Consob può comunicare i dati personali del segnalante o del segnalato ricevuti da altra Autorità competente di un altro Stato membro a un'autorità di controllo di un paese terzo soltanto dietro accordo esplicito con l'Autorità che ha trasmesso i dati e, ove applicabile, comunica tali dati esclusivamente per le finalità per le quali tale Autorità ha espresso il proprio accordo.

Analogamente, qualora dopo aver trasferito i dati personali del segnalante o del segnalato ad altra Autorità competente di un altro Stato membro, questa chieda di comunicare tali dati ad un'autorità di controllo di un paese terzo, il consenso deve essere espresso in forma esplicita ed indicando le finalità per le quali la Consob ha espresso il proprio accordo.

Gli accordi di cooperazione tra la Consob ed altre Autorità che prevedano lo scambio di dati personali sono stipulati assicurando la conformità al GDPR.

6. Rendicontazione sull'andamento degli esposti ricevuti

Al fine di monitorare la dinamica della ricezione di esposti da parte della CONSOB e modalità/intensità di utilizzo degli stessi a fini di vigilanza, COP provvede a raccogliere/centralizzare le informazioni sugli esposti a livello di Istituto - principalmente attraverso l'analisi dei dati contenuti nell'applicativo SIES - e ad effettuare le elaborazioni utili allo studio e alla comprensione dei fenomeni ivi rappresentati.

Con cadenza semestrale COP predisponde un'apposita reportistica al Presidente, per il tramite della Direzione Generale, contenente la sintesi dell'attività di cui al punto precedente.

	Procedure organizzative	<i>Procedura di trattazione degli esposti</i>	<i>Versione 14/02/2019</i>
---	-------------------------	---	--------------------------------

7. Pubblicazione della procedura

La procedura viene pubblicata per estratto, a cura di DTC, sul sito della CONSOB, evidenziando in particolare:

- i canali dedicati alle segnalazione di esposti qualificati e le relative modalità di utilizzo, (numeri di telefono, eventuale possibilità di registrazione delle conversazioni, gli indirizzi postali ed elettronici);
- le garanzie previste a tutela del segnalante e del segnalato di cui al § 5, una dichiarazione che spieghi che fornire informazioni all'autorità competente non costituisce violazione di eventuali limitazioni alla divulgazione delle informazioni imposte per contratto o per via legislativa, regolamentare o amministrativa, né implica, per la persona segnalante, alcuna responsabilità di qualsivoglia natura in relazione a tale segnalazione.

8. Aggiornamento della procedura

La presente procedura è periodicamente sottoposta a riesame, almeno una volta ogni due anni.

9. Flowchart

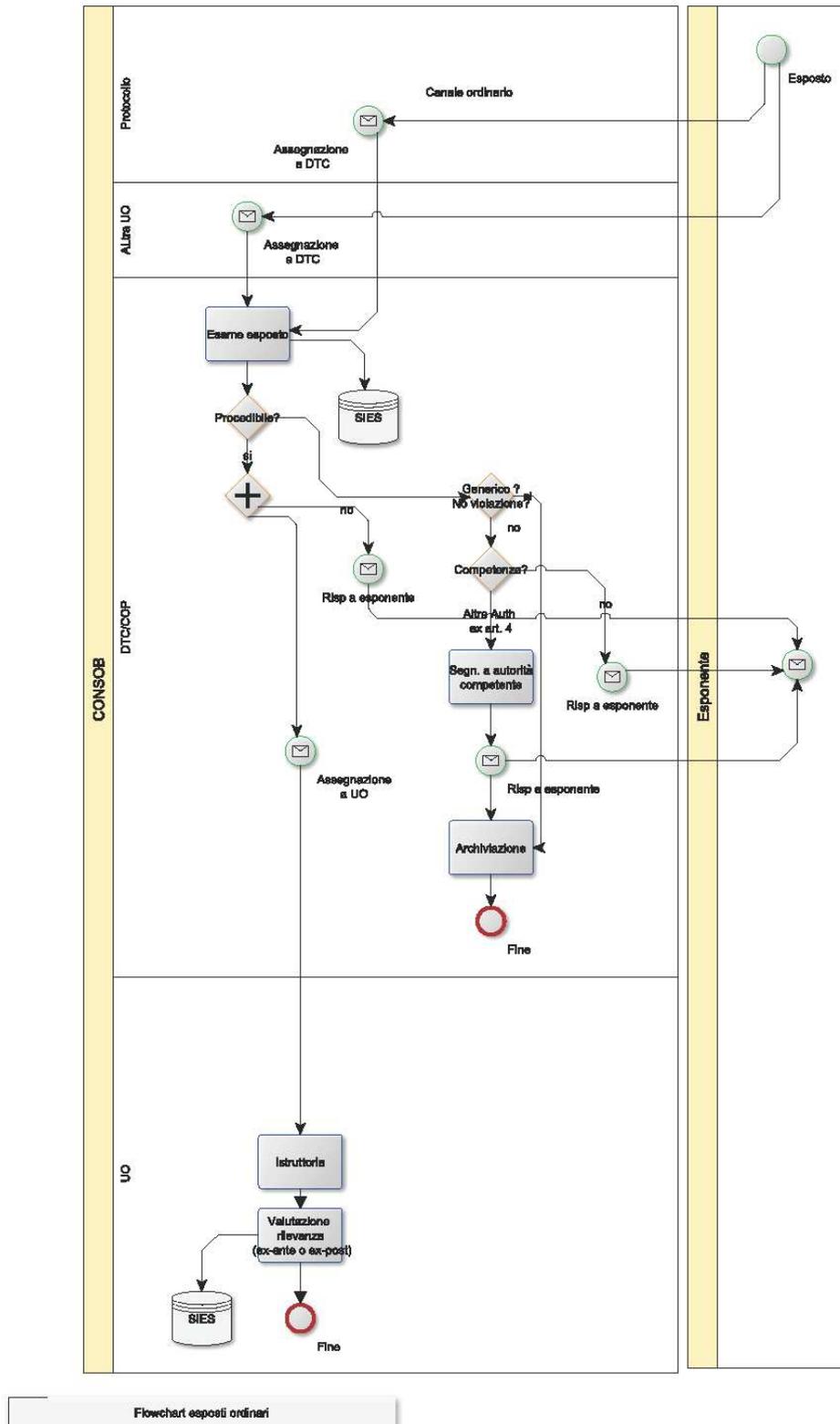
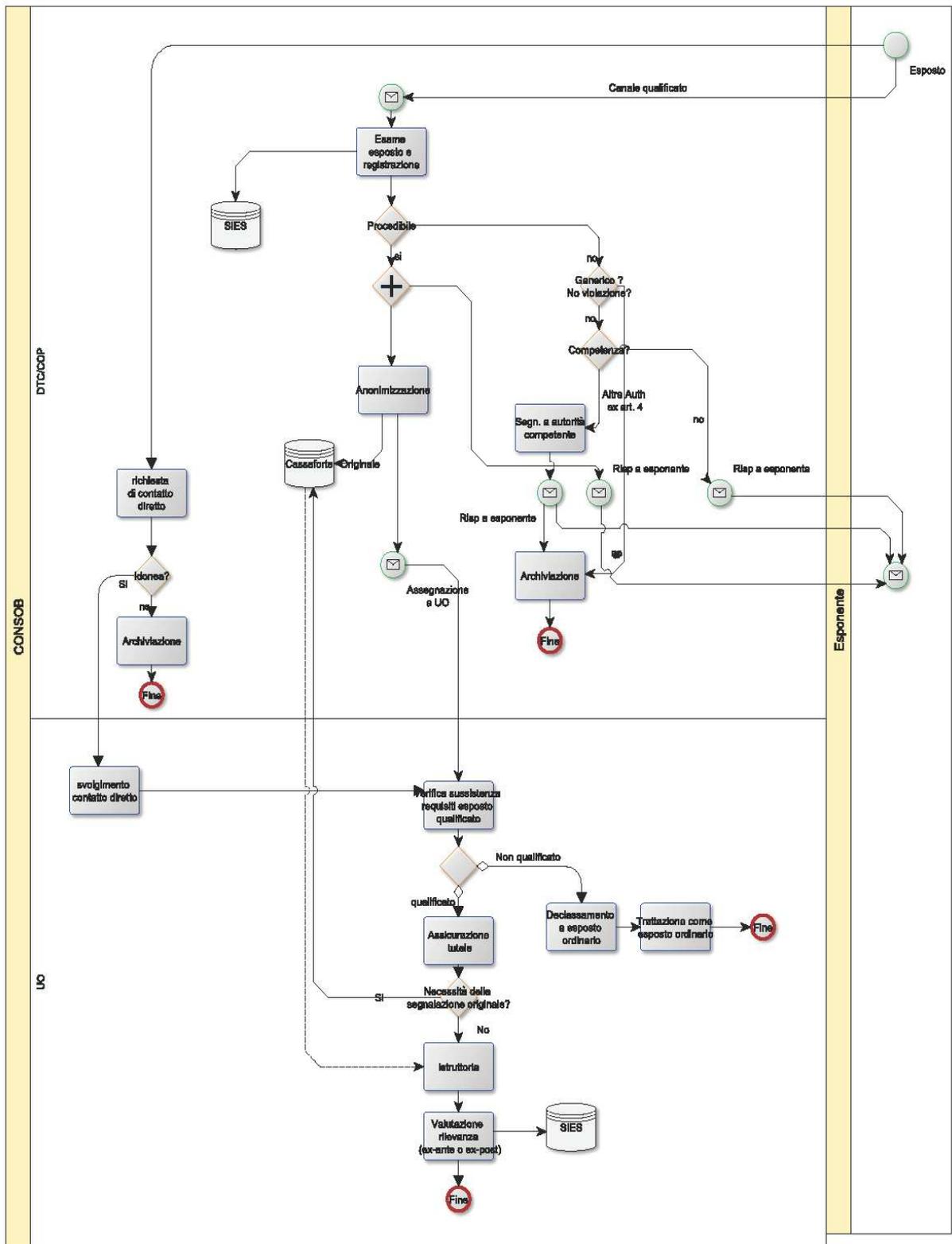


Figura 1- Flowchart esposti ordinari



Flowchart esposti qualificati

Figura 2- Flowchart esposti qualificati