

**Artser srl**

---

**MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO**

EX DECRETO LEGISLATIVO 8 GIUGNO 2001, N. 231

**PARTE GENERALE**

Versione aggiornata dell'8 aprile 2026

Approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'8.04.2026

## **SOMMARIO**

### **PREMESSA**

- Identità, mission e values
- Dati societari, struttura di controllo e governance
- Il nuovo Codice Etico
- Certificazioni, accreditamenti e conformità normativa
- Struttura organizzativa, governance del controllo e organismi di coordinamento
- Oggetto sociale e ampiezza delle aree di attività
- Finalità di beneficio comune e impegni di responsabilità sociale
- Cronologia della redazione e dell'adozione del Modello

### **STRUTTURA DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO**

- Parte Generale
- Parti Speciali
- Elementi costitutivi e imprescindibili del Modello

### **CAPITOLO 1. IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001 E LA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE**

- 1.1 Caratteristiche fondamentali e natura della responsabilità amministrativa
- 1.2 Catalogo dei reati procedibili e successive modificazioni legislative
- 1.3 Sanzioni amministrative e cautele
- 1.4 Il Modello Organizzativo come strumento di prevenzione e esclusione di responsabilità

### **CAPITOLO 2. PROCESSO DI REDAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO**

- 2.1 Descrizione della realtà aziendale, governance e assetto organizzativo
- 2.2 Modello e Codice Etico: integrazione e ruoli complementari
- 2.3 Approccio metodologico: risk assessment e analisi dei rischi
- 2.4 Metodo di sviluppo del Modello in quattro fasi
- 2.5 Stesura del Modello

### **CAPITOLO 3. IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DI ARTSER SRL**

- 3.1 Finalità del Modello
- 3.2 Presupposti del Modello e obiettivi del sistema di controllo interno
- 3.3 Destinatari del Modello
- 3.4 Natura del Modello e rapporti con il Codice Etico
- 3.5 Adozione, modifica e integrazione del Modello
- 3.6 Prestazioni da parte di terzi e prescrizioni di compliance

### **CAPITOLO 4. LE COMPONENTI DEL SISTEMA DI CONTROLLO PREVENTIVO**

- 4.1 Sistema di principi etici e regole di comportamento
- 4.2 Sistema organizzativo: organigramma, deleghe, funzionigramma
- 4.3 Sistema autorizzativo e decisionale
- 4.4 Sistema di policy e procedure
- 4.5 Programma di formazione e informazione
- 4.6 Sistemi informativi e applicativi informatici
- 4.7 Principi di controllo interno per processi trasversali

### **CAPITOLO 5. ORGANISMO DI VIGILANZA**

- 5.1 Norma di riferimento e identificazione dell'Organismo di Vigilanza
- 5.2 Requisiti soggettivi dei componenti
- 5.3 Composizione dell'Organismo di Vigilanza
- 5.4 Risorse dell'Organismo di Vigilanza
- 5.5 Modalità di nomina, durata in carica e cessazione
- 5.6 Cause di ineleggibilità
- 5.7 Riunioni e delibere
- 5.8 Funzioni dell'Organismo di Vigilanza
- 5.9 Obblighi di informazione verso l'Organismo di Vigilanza
- 5.10 Reporting dell'Organismo di Vigilanza
- 5.11 Conservazione delle informazioni
- 5.12 Obblighi formativi dei componenti dell'OdV
- 5.13 Sistema di whistleblowing e protezione dei segnalanti

## **CAPITOLO 6. DIFFUSIONE DEL MODELLO**

- 6.1 Attività informativa e comunicazione
- 6.2 Formazione del personale: ciclo di gestione PDCA
- 6.3 Comunicazione esterna

## **CAPITOLO 7. SISTEMA DISCIPLINARE**

- 7.1 Misure nei confronti dei dipendenti
- 7.2 Misure nei confronti dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale
- 7.3 Misure nei confronti di partner, consulenti e collaboratori esterni

## **APPENDICE — DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE**

## PREMESSA

---

Artser srl, originariamente costituita e registrata nel Registro delle Imprese quale "CAF ARTSER SRL", rappresentava sin dagli anni novanta uno strumento specializzato di assistenza fiscale e gestione amministrativa per le piccole e medie imprese operanti nel territorio varesino e nella provincia di Varese. Nel corso degli anni, ARTSER ha progressivamente allargato il perimetro delle proprie attività, evolvendo da semplice centro di assistenza fiscale a società di consulenza integrata, offrendo un ventaglio ampio di servizi specializzati che spaziano dalla fiscalità al diritto del lavoro, dalla formazione professionale ai servizi digitali, dalla gestione dei rifiuti alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

A partire dal 1° gennaio 2025, ARTSER ha conseguentemente modificato la propria denominazione in "Artser srl". Questa trasformazione rappresenta un profondo riorientamento della strategia aziendale verso maggiore responsabilità sociale. ARTSER persegue, oltre agli obiettivi di profitto tradizionali, finalità esplicite di beneficio comune, indirizzate a generare impatto positivo nel contesto economico, sociale e ambientale nel quale la società medesima opera. Ciò testimonia il pieno allineamento di ARTSER ai valori di responsabilità sociale d'impresa, di sostenibilità, e di contributo positivo al territorio.

### Identità, mission e values

La mission di ARTSER è sintetizzata nel seguente purpose aziendale: "ARTSER esiste per aiutare le imprese a durare nel tempo". Questo proposito fondamentale, approvato dal Consiglio di Amministrazione e diffuso internamente, rappresenta il filo conduttore che guida tutte le decisioni strategiche e operativa della società. Esso esprime la convinzione radicata che il successo duraturo di un'impresa non dipenda soltanto dall'eccellenza tecnica dei servizi forniti, ma altresì dalla qualità delle relazioni umane, dalla solidità dei valori condivisi, dalla capacità di ascolto e risposta alle esigenze del territorio, e dal contributo positivo che l'azienda medesima apporta all'ecosistema in cui opera.

I valori fondamentali di ARTSER, articolati nel Codice Etico approvato dal Consiglio di Amministrazione il 10 febbraio 2025, includono: legalità, intesa come scrupoloso rispetto della norma in ogni contesto; correttezza nei rapporti interni ed esterni; trasparenza nelle comunicazioni e nei processi decisionali; responsabilità verso la comunità e il territorio; riservatezza delle informazioni confidenziali; non discriminazione, inclusione e promozione della parità di genere; centralità della persona e dello sviluppo delle risorse umane; tutela dell'ambiente e della sostenibilità. Tali valori costituiscono il fondamento etico-valoriale del presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

### Dati societari, struttura di controllo e governance

Artser srl è una società a responsabilità limitata, con capitale sociale di euro 4.000.000 (quattro milioni), interamente versato. La sede legale della società è situata in Varese, presso i locali della struttura aziendale. La società è iscritta nel Registro delle Imprese della Camera di Commercio competente e ha durata sino al 31 dicembre 2100.

ARTSER è una società pienamente controllata (100%) da Confartigianato Imprese Varese, organizzazione datoriale di livello provinciale, membro della confederazione nazionale Confartigianato Imprese Italia. Tale relazione di controllo conferisce a ARTSER una posizione di rilevanza strategica all'interno dell'ecosistema di servizi di Confartigianato e sottopone la società a elevati standard di governance e compliance, coerenti con gli standards della confederazione.

A sua volta, ARTSER è società controllante di due società interamente controllate: (i) QuiCredito Srl, società specializzata nei servizi di intermediazione e microcredito; (ii) SML Srl, società attiva in ambito di servizi gestionale e logistico-amministrativo. La gestione di tale perimetro di gruppo richiede coordinamento stretto tra le entità e implementazione di idonei presidi di controllo intercompany, in coerenza con quanto previsto

dall'art. 5 del D.Lgs. 231/2001 in materia di estensione soggettiva della responsabilità amministrativa degli enti.

Il Consiglio di Amministrazione rappresenta l'organo supremo di governo della società, incaricato di approvare il Modello 231, il Codice Etico, e di esercitare la supervisione del sistema di compliance complessivo. L'Amministratore Delegato (Mauro Colombo) è incaricato della gestione operativa della società e della supervisione dell'implementazione del Modello. Un Collegio Sindacale di vigilanza esercita le funzioni di controllo gestionale e contabile secondo la disciplina legale.

## Il nuovo Codice Etico

Con approvazione del Consiglio di Amministrazione, ARTSER ha redatto un nuovo Codice Etico riflettente l'impegno aziendale verso responsabilità del contesto economico, sociale, ambientale e culturale nel quale la società opera. ARTSER persegue finalità di beneficio comune, operando secondo principi di sostenibilità, equità e responsabilità sociale. Tale impegno è documentato annualmente mediante una relazione di impatto che documenta i progressi compiuti nel perseguimento delle finalità di beneficio comune.

Nel medesimo periodo, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo Codice Etico aziendale nella seduta del 10 febbraio 2025. Tale Codice Etico, specificamente redatto per ARTSER, sostituisce il precedente documento di Confartigianato e rispecchia in modo più preciso l'evoluzione della società, gli impegni di responsabilità sociale, e i valori distintivi che caratterizzano ARTSER. Il processo di redazione del Codice Etico ha coinvolto la leadership aziendale, l'Organismo di Vigilanza, e rappresentanti dei dipendenti, assicurando un ampio consenso interno.

Il Codice Etico 2025 si articola in quattro sezioni fondamentali: (i) principi etici generali e visione aziendale, che enuclea i valori fondamentali di legalità, correttezza, trasparenza, responsabilità territoriale, riservatezza, non discriminazione, inclusione e parità di genere, centralità della persona, tutela dell'ambiente; (ii) relazioni con gli stakeholder, che definisce i principi di corretta condotta verso clienti, fornitori, partner, istituzioni, dipendenti, azionisti e comunità; (iii) politiche di sostenibilità e responsabilità sociale, che descrive gli impegni di ARTSER verso comunità e territorio, i programmi di welfare, le politiche di inclusione, parità opportunità, sviluppo professionale, e responsabilità ambientale; (iv) meccanismi di implementazione e controllo, che illustra i sistemi di formazione, il whistleblowing, le procedure disciplinari, il ruolo dell'Organismo di Vigilanza e del Comitato Guida.

Il Codice Etico rappresenta il fondamento valoriale e normativo del presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Ogni procedura, ogni meccanismo di controllo, ogni iniziativa descritta nel presente documento deve essere interpretata come implementazione operativa e concretizzazione dei principi etici contenuti nel Codice Etico medesimo. La sinergia tra Codice Etico e Modello 231 assicura un'architettura di governance coerente, integrata e efficace.

## Certificazioni, accreditamenti e conformità normativa

Nel corso del 2024, ARTSER ha ottenuto la Certificazione di Parità di Genere secondo la norma UNI/PdR 125:2022. Tale certificazione, rilasciata da ente di certificazione accreditato, testimonia la conformità di ARTSER ai rigidi criteri di parità di genere, non discriminazione, inclusione, e pari opportunità nei percorsi di carriera, nella determinazione della retribuzione, nei programmi di welfare aziendale, e nella prevenzione della violenza di genere. La certificazione rappresenta un elemento distintivo della strategia di responsabilità sociale di ARTSER e un impegno concreto verso l'eliminazione di discriminazioni interne.

Il Servizio Formazione di ARTSER è in corso di accreditamento presso la Regione Lombardia secondo i criteri e i requisiti stabiliti dalla Deliberazione dell'Ufficio Scolastico Provinciale del 31 ottobre 2012, n. 9749, Sezione B. Tale accreditamento consentirà a ARTSER di offrire programmi di formazione professionale e abilitante riconosciuti a livello regionale, in linea con gli standard di qualità ed efficacia richiesti dalla Regione

Lombardia. L'accreditamento sottopone ARTSER a verifiche periodiche di conformità, richiedendo la manutenzione di standards elevati nella progettazione, erogazione e valutazione dei percorsi formativi.

ARTSER opera, inoltre, in conformità al Decreto Legislativo 24 novembre 2023, n. 24, che ha attuato la Direttiva UE 2019/1937 in materia di protezione dei whistleblower (segnalanti). Tale normativa, di recente introduzione nel sistema italiano, stabilisce standard rigorosi di protezione per coloro che segnalano violazioni normative. ARTSER ha implementato un sistema di whistleblowing certificato, che fornisce canali sicuri e riservati per le segnalazioni, con garanzie di protezione del segnalante da ritorsioni e discriminazioni.

## **Struttura organizzativa, governance del controllo e organismi di coordinamento**

ARTSER ha istituito un sistema articolato di organismi di governance, ciascuno con competenze specifiche e funzioni complementari: (i) il Consiglio di Amministrazione, organo di governo supremo; (ii) l'Amministratore Delegato, incaricato della gestione operativa; (iii) il Collegio Sindacale, organo di vigilanza; (iv) l'Organismo di Vigilanza, struttura specializzata nel controllo della conformità al Modello 231; (v) il Comitato Guida, organo di coordinamento delle iniziative di beneficio comune e di applicazione del Codice Etico.

L'Organismo di Vigilanza, in particolare, rappresenta il fulcro della strategia di prevenzione e controllo della conformità. Esso è composto da soggetti con competenze complementari, inclusi professionisti esterni con esperienza in materia di compliance, nella normativa penale, nella sicurezza del lavoro e nella governance. L'Organismo gode di ampia autonomia operativa, di diritti informativi estesi, e di accesso ai dati, ai sistemi informativi, e alle persone dell'organizzazione.

Il Comitato Guida, istituito come organo di governance per il coordinamento delle iniziative di beneficio comune, sovrintende all'applicazione del Codice Etico, coordina le iniziative di impatto positivo sulla comunità, monitora il perseguimento delle finalità di beneficio comune, e cura la predisposizione della relazione annuale di impatto. Il Comitato lavora in stretto coordinamento con l'Organismo di Vigilanza, assicurando che le iniziative di beneficio siano coerenti con i principi di legalità e compliance normativa.

Una procedura formalizzata di Whistleblowing è stata implementata e resa pienamente operativa, in conformità ai requisiti del Decreto Legislativo 24/2023. Tale procedura fornisce ai dipendenti, fornitori, partner, clienti e qualsiasi altro soggetto interessato canali sicuri, riservati, protetti per la segnalazione di violazioni normative, comportamenti potenzialmente illeciti, violazioni del Codice Etico, conflitti di interesse, abusi di potere, e corruzioni. Le segnalazioni ricevute sono gestite secondo un rigoroso protocollo di riservatezza e di protezione del segnalante, con garanzie che precludono ritorsioni e discriminazioni.

## **Oggetto sociale e ampiezza delle aree di attività**

L'oggetto sociale di ARTSER, come descritto negli articoli 4 e 4bis dello Statuto della società, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2024, è caratterizzato da notevole ampiezza e complessità, riflettendo la natura di società di consulenza integrata. Le aree di attività includono:

- (a) Servizi di assistenza fiscale e contabilità: ARTSER esercita attività di assistenza fiscale (CAF) quale designato ai sensi del Decreto Legislativo 241/97. La società svolge attività di tenuta delle scritture contabili, compilazione e presentazione di dichiarazioni tributarie, rilascio di visti di conformità su dichiarazioni fiscali, asseverazioni di bilancio e documenti contabili, consulenza in materia fiscale e tributaria, assistenza in procedimenti di verifica tributaria, gestione delle comunicazioni con l'Agenzia delle Entrate.
- (b) Servizi di gestione del personale e diritto del lavoro: ARTSER fornisce consulenza in materia di diritto del lavoro, elaborazione cedolini paga, gestione della busta paga, consulenza contrattuale in ambito lavoro, gestione dei rapporti con enti previdenziali e assicurativi, assistenza in caso di controversie di lavoro, erogazione di corsi di formazione in materia di diritto del lavoro rivolti a imprenditori e responsabili risorse umane.

(c) Intermediazione al lavoro, ricerca e selezione del personale: ARTSER esercita attività di intermediazione al lavoro secondo la normativa vigente, ricerca e selezione di personale specializzato per conto di clienti, supporto nella valutazione e nel recruiting, follow-up sul placement, ricollocazione professionale e reskilling di personale, outplacement per aziende in fase di ristrutturazione.

(d) Istruttoria per agevolazioni, bandi e contributi: ARTSER realizza istruttorie per l'accesso a agevolazioni pubbliche (regionali, nazionali, europee), partecipazione a bandi pubblici per finanziamenti, redazione di dossier tecnici per accesso a fondi strutturali, consulenza sulla tracciabilità dei flussi finanziari richiesti per agevolazioni.

(e) Consulenza aziendale e internazionalizzazione: ARTSER fornisce consulenza in materia di cessioni e acquisizioni aziendali (due diligence, supporto negoziale), valutazioni di aziende, consulenza sulla strategia di internazionalizzazione, export management, organizzazione di fiere internazionali, supporto all'accesso a mercati esteri, gestione di rapporti con istituzioni di supporto all'export.

(f) Servizi digitali e IT: ARTSER offre servizi digitali avanzati, prototipazione di soluzioni informatiche, formazione professionale in materie tecnologiche e digitali, servizi di information technology gestito, consulenza sulla trasformazione digitale delle aziende, gestione di registri informatici (es. registri impianti di riscaldamento e climatizzazione secondo normativa), cybersecurity advisory.

(g) Energia e servizi correlati: ARTSER gestisce attività relative tanto alle energie tradizionali (gas naturale, energia elettrica) quanto a forme innovative di energia (energie rinnovabili, efficienza energetica, sistemi fotovoltaici), consulenza su regimi di incentivazione energetici, gestione di pratiche autorizzative in ambito energetico.

(h) Ambiente, rifiuti e igiene: ARTSER fornisce servizi di igiene e pulizia ambientale, consulenza sulla gestione dei rifiuti in conformità alla normativa ambientale, supporto alle aziende nella predisposizione di piani di gestione rifiuti, consulenza su bonifiche ambientali, monitoraggio di conformità normativa ambientale, gestione di registri di rifiuti.

(i) Sicurezza del lavoro e medicina del lavoro: ARTSER eroga servizi di consulenza sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, supporto nella valutazione dei rischi secondo il D.Lgs. 81/08, predisposizione di documenti di valutazione del rischio, consulenza sulla prevenzione degli infortuni, organizzazione di sorveglianza sanitaria, gestione della relazione con medici del lavoro, corsi di formazione sulla sicurezza per lavoratori e datori di lavoro, assistenza in caso di infortuni, gestione di comunicazioni con enti di controllo.

(j) Formazione professionale e abilitante: ARTSER realizza attività di formazione, riqualificazione e aggiornamento professionale rivolte a imprenditori e dipendenti, sperimentazione, studio e ricerca in materia di formazione e orientamento professionale, promozione e coordinamento di attività di ricerca e formazione finanziate da fondi europei (Programma Erasmus+, Horizon Europe, etc.), rapporti con lo Stato, le Regioni, le Province, le strutture dell'Unione Europea nel settore della formazione professionale, coordinamento di piani territoriali di formazione professionale, formazione dei formatori, attività normativa per tecnici qualificati, rapporti sistematici con enti e agenzie di formazione professionale nazionale.

(k) Servizi di welfare aziendale e complementari: ARTSER fornisce assistenza e consulenza assicurativa (polizze vita, infortuni, malattia, responsabilità civile), supporto nella progettazione di piani di welfare aziendale, gestione di servizi complementari di welfare (flexible benefits, assistenza sanitaria integrativa, etc.), consulenza su agevolazioni fiscali e contributive per welfare.

(l) Attività editoriale e comunicazione: ARTSER esercita attività editoriale (pubblicazione di documenti, guide, news letter, materiale formativo), redazione di articoli e commenti su tematiche aziendali, gestione di comunicazione verso i clienti e il territorio, partecipazione a convegni e seminari pubblici.

(m) Studi, ricerche, banche dati e marketing: ARTSER realizza studi e ricerche su tematiche economiche e aziendali, creazione e gestione di banche dati, erogazione di servizi di marketing e consulenza sulla comunicazione aziendale, organizzazione di fiere e manifestazioni territoriali, consulenza su posizionamento di marca e reputazione aziendale.

(n) Amministrazione del personale e gestione HR: ARTSER fornisce servizi completi di amministrazione del personale, gestione dei fascicoli dipendenti, coordinamento con enti previdenziali, gestione delle

comunicazioni obbligatorie, supporto nella pianificazione della forza lavoro, consulenza su organizzazione interna e processi HR.

La varietà e la complessità di tali aree di attività comporta esposizione a molteplici e differenziati rischi di commissione di reati previsti dal Decreto Legislativo 231/01. Tale molteplicità impone la necessità di un Modello 231 articolato, capace di coprire in modo specifico e dettagliato ciascun ambito di operatività.

## **Finalità di beneficio comune e impegni di responsabilità sociale**

Come prescrive l'articolo 4bis dello Statuto di ARTSER, la società persegue finalità esplicite di beneficio comune, indirizzate a generare impatto positivo nel contesto economico, sociale, ambientale e culturale nel quale opera. Tali finalità includono:

- **Promozione della diversità culturale e della non discriminazione:** ARTSER si impegna a promuovere un ambiente di lavoro e di servizio libero da discriminazioni per motivi di genere, origine, razza, religione, disabilità, orientamento sessuale, età, condizione socio-economica, garantendo pari opportunità di accesso e di avanzamento professionale.
- **Sviluppo del welfare aziendale:** ARTSER implementa programmi complessivi di welfare volti a migliorare la qualità della vita dei dipendenti e delle loro famiglie, attraverso benefici complementari, servizi di supporto, programmi di work-life balance.
- **Garanzia delle pari opportunità:** ARTSER persegue attivamente l'eliminazione di squilibri di genere, la promozione della parità nella retribuzione, nelle opportunità di carriera, nella formazione e nello sviluppo professionale, con focus particolare sulla rappresentanza femminile in posizioni di responsabilità.
- **Incentivazione della carriera e dello sviluppo professionale:** ARTSER investe nella formazione continua dei dipendenti, nel riconoscimento del merito, nella creazione di percorsi di crescita professionale, nel trasferimento di competenze e nella valorizzazione del capitale umano.
- **Consolidamento del mutualismo tra le imprese:** ARTSER promuove relazioni collaborative, solidali e di reciproco supporto tra le imprese associate a Confartigianato e tra i propri clienti, facilitando la condivisione di esperienze, l'accesso a opportunità di collaborazione, la creazione di sinergie.
- **Diffusione della cultura d'impresa e di legalità:** ARTSER realizza iniziative di educazione, informazione e sensibilizzazione circa l'importanza della legalità, della trasparenza, della responsabilità sociale nel contesto imprenditoriale, attraverso seminari, convegni, pubblicazioni, formazione.
- **Orientamento verso l'imprenditoria giovanile:** ARTSER dedica programmi specifici di supporto, consulenza, formazione e mentoring rivolti ai giovani che intendono avviare un'attività imprenditoriale, facilitando l'accesso al credito, la navigazione della burocrazia, l'acquisizione di competenze manageriali.
- **Realizzazione di iniziative sociali a favore del territorio:** ARTSER partecipa attivamente a iniziative di responsabilità sociale corporativa, supporta enti non profit, organizzazioni sociali e comunità locali, promuove attività di solidarietà, inclusione sociale, riduzione di disuguaglianze, protezione dell'ambiente.

Tali finalità di beneficio comune rappresentano non una mera sovrastruttura organizzativa, bensì un elemento costitutivo e distintivo della strategia aziendale di ARTSER. Il Comitato Guida, l'Organismo di Vigilanza e la leadership aziendale collaborano per assicurare il perseguimento consapevole, documentato e periodicamente verificato di tali finalità. La relazione annuale di impatto documenta i progressi compiuti, i risultati realizzati, le sfide affrontate, e gli insegnamenti derivanti dal perseguimento delle finalità di beneficio comune.

## **Cronologia della redazione e dell'adozione del Modello**

Il presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo rappresenta l'aggiornamento e l'integrazione significativa della versione precedente. La cronologia è la seguente: (i) in data 20 febbraio 2012, il Consiglio di Amministrazione di allora ha deliberato l'adozione della prima versione del Modello 231 di ARTSER (allora "CAF ARTSER"); (ii) in data 13 dicembre 2021, il Consiglio di Amministrazione ha approvato un aggiornamento sostanziale del Modello, particolarmente mirato ad incorporare i cambiamenti normativi intervenuti in materia di whistleblowing (D.Lgs. 231/19) e a riflettere l'evoluzione della struttura e delle attività aziendali; (iii) nella presente data (8 aprile 2026), il Consiglio di Amministrazione approva una nuova versione aggiornata e notevolmente ampliata del Modello, che riflette l'approvazione del nuovo Codice Etico (10 febbraio 2025), la certificazione di parità di genere, l'accreditamento presso la Regione Lombardia, gli ulteriori cambiamenti normativi intervenuti nel D.Lgs. 231/01 (inclusi nuovi reati aggiunti), e l'evoluzione della struttura e della strategia aziendale.

# STRUTTURA DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

---

Il presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Artser srl si articola in due componenti principali: la Parte Generale e le Parti Speciali.

## Parte Generale

La Parte Generale, costituita dal presente documento, fornisce l'architettura generale del Modello, enunciando i principi fondamentali, la descrizione della realtà aziendale, la governance, i meccanismi di controllo trasversali, il sistema di vigilanza, la diffusione e il sistema disciplinare. La Parte Generale si articola in sette capitoli:

1. **CAPITOLO 1 - IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001:** Illustra le caratteristiche fondamentali del D.Lgs. 231/01, il catalogo dei reati procedibili, le sanzioni applicabili, e la natura e finalità del Modello Organizzativo come strumento di prevenzione e limitazione di responsabilità amministrativa.
2. **CAPITOLO 2 - PROCESSO DI REDAZIONE E IMPLEMENTAZIONE:** Descrive la metodologia adottata per la redazione del Modello, la descrizione della realtà aziendale, i rapporti tra il Modello e il Codice Etico, l'approccio metodologico di risk assessment, e il processo di stesura.
3. **CAPITOLO 3 - IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DI ARTSER SRL:** Enuclia le finalità del Modello, i destinatari, la natura del Modello e i rapporti con il Codice Etico, le procedure di adozione e modifica, e le misure di compliance riguardanti terzi.
4. **CAPITOLO 4 - COMPONENTI DEL SISTEMA DI CONTROLLO PREVENTIVO:** Descrive i componenti fondamentali del sistema di controllo, inclusi i principi etici, il sistema organizzativo, il sistema autorizzativo e decisionale, il sistema di policy e procedure, la formazione, e i sistemi informativi.
5. **CAPITOLO 5 - ORGANISMO DI VIGILANZA:** Illustra l'identificazione, la nomina, le cause di ineleggibilità, le funzioni, gli obblighi di informazione, il reporting periodico, la conservazione dei documenti, e il sistema di whistleblowing.
6. **CAPITOLO 6 - DIFFUSIONE DEL MODELLO:** Descrive le attività di comunicazione e formazione finalizzate a diffondere la consapevolezza del Modello, del Codice Etico e dei principi etici a tutti i stakeholder.
7. **CAPITOLO 7 - SISTEMA DISCIPLINARE:** Illustra le sanzioni disciplinari per violazioni del Modello e del Codice Etico, le procedure disciplinari, e le misure nei confronti di dipendenti, amministratori, sindaci, fornitori e collaboratori esterni.

## Parti Speciali

Le Parti Speciali del Modello forniscono un'analisi di dettaglio, per ciascuna delle principali aree di attività e funzioni aziendali, dei rischi specifici di commissione di reati del D.Lgs. 231/01, delle procedure preventive, dei controlli, delle autorizzazioni, e delle responsabilità assegnate. Le Parti Speciali sono articolate come segue:

8. **PARTE SPECIALE A - Reati contro la Pubblica Amministrazione:** Concussione, corruzione, induzione indebita. Questa Parte Speciale è particolarmente rilevante per ARTSER in ragione delle relazioni con la pubblica amministrazione (accreditamento formativo, contratti pubblici, agevolazioni).

9. PARTE SPECIALE B - Reati in materia fiscale e contabile: Frode fiscale, falsificazioni di documenti contabili, evasione fiscale. Fondamentale per ARTSER data la natura di CAF e consulente fiscale.
10. PARTE SPECIALE C - Reati finanziario e di riciclaggio: Riciclaggio, finanziamento del terrorismo, autoriciclaggio, movimentazione di denaro non tracciato.
11. PARTE SPECIALE D - Reati in materia di salute e sicurezza nel lavoro: Violazioni della normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, omicidio colposo per violazioni di sicurezza, lesioni colpose.
12. PARTE SPECIALE E - Reati ambientali: Traffico e gestione illegale di rifiuti, violazioni di normativa ambientale, inquinamento, bonifiche illegali.
13. PARTE SPECIALE F - Reati contro la personalità individuale: Sfruttamento della prostituzione, sfruttamento e abuso di minori, traffico di migranti.
14. PARTE SPECIALE G - Reati di criminalità organizzata: Associazione per delinquere, mafia, esecuzione di ordini di soggetti legati a criminalità organizzata.
15. PARTE SPECIALE H - Frode informatica e violazione della privacy: Frode informatica, accesso abusivo a sistemi informatici, violazione della privacy (GDPR), cybercrime.
16. PARTE SPECIALE I - Reati in materia di diritto d'autore e proprietà intellettuale: Violazione di brevetti, marchi registrati, diritti d'autore, plagio.
17. PARTE SPECIALE J - Reati occupazionali e di violazione dei diritti dei lavoratori: Caporalato, sfruttamento del lavoro, violazione del diritto di sciopero, discriminazione.
18. PARTE SPECIALE K - Reati di corruzione tra privati: Corruzione tra privati secondo l'articolo 2635 del Codice Civile e successive modificazioni.
19. PARTE SPECIALE L - Reati in materia di formazione: Falsificazioni di documentazione formativa, attestati falsi, erogazione abusiva di formazione senza accreditamento.
20. PARTE SPECIALE M - Reati nelle relazioni con fornitori e partner: Estorsione, ricatto, violazione di confidenzialità, furto di segreti commerciali.

Ciascuna Parte Speciale contiene: (i) una descrizione dettagliata delle fattispecie di reato pertinenti; (ii) l'identificazione dei processi aziendali a rischio; (iii) una enunciazione dei principi etici fondamentali applicabili; (iv) i principi specifici di prevenzione; (v) la descrizione delle procedure e dei controlli preventivi; (vi) l'identificazione delle funzioni responsabili; (vii) i sistemi di monitoraggio e reporting; (viii) le sanzioni disciplinari per violazioni.

## Elementi costitutivi e imprescindibili del Modello

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di ARTSER non si riduce ad un singolo documento, bensì costituisce un sistema documentale organico e integrato, composto da una pluralità di elementi costitutivi, ciascuno dei quali è imprescindibile ai fini dell'idoneità del Modello medesimo. L'assenza o l'inadeguatezza di anche uno solo di tali elementi potrebbe compromettere la capacità del Modello di escludere la responsabilità amministrativa della società ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 231/01.

Gli elementi costitutivi e imprescindibili del Modello di ARTSER sono i seguenti:

- Lo Statuto della società, che disciplina l'oggetto sociale, la struttura di governance, le competenze degli organi, le finalità di beneficio comune, e le regole fondamentali di funzionamento dell'ente.
- Il Codice Etico, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 10 febbraio 2025, che enuncia i principi etici generali, i valori condivisi, gli impegni verso gli stakeholder, le politiche di responsabilità sociale, i meccanismi di implementazione e le conseguenze disciplinari per violazioni.

- Il presente documento di Parte Generale, che fornisce l'architettura complessiva del Modello, i principi di controllo trasversali, la disciplina dell'Organismo di Vigilanza, il sistema disciplinare, le modalità di formazione e diffusione.
- Le Parti Speciali (dalla A alla M), che forniscono per ciascuna famiglia di reati l'analisi dei rischi specifici, l'identificazione dei processi sensibili, i principi generali e specifici di prevenzione, i protocolli operativi, i controlli.
- Il documento di Risk Assessment (Schede di Valutazione dei Reati), che documenta l'analisi sistematica dei rischi di commissione di reati per ciascuna delle famiglie previste dal D.Lgs. 231/01, con valutazione ponderale della probabilità e dell'impatto.
- Le procure e le deleghe di potere, formalizzate in documenti scritti e registrate in un registro centralizzato, che definiscono i poteri, i limiti, le responsabilità di ciascun soggetto autorizzato.
- Le delibere del Consiglio di Amministrazione relative all'adozione, all'aggiornamento e alle modifiche sostanziali del Modello, del Codice Etico, e dei documenti di governance.
- Il sistema di procedure operative e protocolli, da formalizzare progressivamente per ciascun processo critico e ciascuna area sensibile, che descrivono in dettaglio le modalità operative, i controlli, le autorizzazioni, la documentazione richiesta. I principi di controllo per i processi trasversali sono enunciati nel Capitolo 4 della presente Parte Generale, e i principi specifici di comportamento e controllo per ciascun processo sensibile sono contenuti nelle corrispondenti Parti Speciali.
- Il sistema disciplinare, articolato in sanzioni graduate per dipendenti, organi sociali e soggetti esterni, che assicura l'effettività delle prescrizioni del Modello.
- La documentazione del sistema di gestione della qualità e delle certificazioni (UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere, accreditamento Regione Lombardia per la formazione), che integra e rafforza i presidi organizzativi del Modello.
- Gli allegati operativi, inclusi i flussi informativi verso l'OdV, i registri di formazione, le dichiarazioni di accettazione sottoscritte dai destinatari, e la modulistica di segnalazione.

Ciascuno di tali elementi è soggetto a revisione periodica (almeno annuale) e ad aggiornamento in conseguenza di modifiche normative, evoluzione organizzativa, risultati del monitoraggio dell'OdV, o variazioni significative del contesto operativo. L'Organismo di Vigilanza verifica periodicamente che tutti gli elementi costitutivi siano presenti, aggiornati, coerenti tra loro, e effettivamente implementati nell'operatività aziendale.

## CAPITOLO 1. IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001 E LA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE

<b>Oggetto</b>	D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e successive modificazioni
<b>Ambito</b>	Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche per reati commessi nell'interesse o a vantaggio dell'ente
<b>Strumento di esenzione</b>	Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo idoneo ex art. 6

### 1.1 Caratteristiche fondamentali e natura della responsabilità amministrativa

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (di seguito "D.Lgs. 231/01"), come successivamente modificato, ha introdotto nel sistema giuridico italiano il principio innovativo della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche (società, associazioni, enti con personalità giuridica). Anteriormente all'entrata in vigore del D.Lgs. 231/01, il sistema italiano di diritto penale era fondato principalmente sul principio del "societas delinquere non potest" (la società non può commettere reati), attribuendo responsabilità penale esclusivamente agli individui. La riforma legislativa ha rappresentato un cambio paradigmatico di notevole rilievo.

La responsabilità amministrativa introdotta dal D.Lgs. 231/01 non è una responsabilità penale in senso stretto, bensì una responsabilità amministrativa-strumentale, autonoma e indipendente dalla responsabilità penale individuale dei soggetti che hanno commesso il reato. Ciò significa che: (a) una società può essere ritenuta responsabile amministrativamente anche se l'individuo che ha commesso il reato non viene condannato penalmente (ad esempio, per insufficienza di prove, per ragioni procedurali, o per scadenza dei termini di prescrizione); (b) allo stesso tempo, l'individuo autore del reato conserva piena responsabilità penale, secondo il diritto penale ordinario; (c) la responsabilità amministrativa della società e la responsabilità penale dell'individuo coesistono su piani giuridici diversi e sono reciprocamente indipendenti.

L'art. 2 del D.Lgs. 231/01 definisce il soggetto passivo della responsabilità amministrativa, estendendo l'applicazione del Decreto a tutte le persone giuridiche, incluse le società di capitali, le società di persone (in taluni casi), le associazioni, le fondazioni, e gli enti pubblici economici. Non vi sono esenzioni basate sulla forma giuridica, sulla dimensione economica, sulla nazionalità, o sulla natura pubblica o privata dell'ente.

La responsabilità amministrativa sorge quando uno o più reati sono commessi (i) da rappresentanti, amministratori, gestori, direttori, o persone che rivestono funzioni di governo dell'ente; (ii) da dipendenti o collaboratori dell'ente; (iii) nell'interesse o a vantaggio dell'ente medesima. Questo ultimo elemento - l'interesse o vantaggio dell'ente - rappresenta un criterio fondamentale: non basta che il reato sia commesso da una persona collegata all'ente, ma deve sussistere un nesso di strumentalità tra la commissione del reato e gli obiettivi dell'ente.

Un elemento centrale della normativa è che la responsabilità amministrativa della persona giuridica è "mista", nel senso che combina elementi soggettivi (la commissione del reato da parte di una persona fisica collegata) e elementi organizzativi (l'adozione di idonei presidi di controllo e compliance). In altre parole, l'ente può escludere la propria responsabilità amministrativa dimostrando di aver adottato, prima della commissione del reato, un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi.

### 1.2 Catalogo dei reati procedibili e successive modificazioni legislative

Il D.Lgs. 231/01, a partire dalla sua versione originaria, e successivamente attraverso una pluralità di decreti legislativi modificativi, ha progressivamente ampliato il catalogo dei reati per i quali è configurabile

responsabilità amministrativa dell'ente. Il catalogo comprende attualmente le seguenti categorie, articolate su diversi titoli del Decreto:

#### Titolo II - Reati contro la Pubblica Amministrazione:

- Concussione (artt. 110 e 317 c.p.): Costrizione a dare o promettere utilità utilizzando il potere o il profilo della funzione pubblica.
- Corruzione (artt. 110 e 318 c.p.): Promessa, offerta, concessione di denaro o altra utilità a persona incaricata di pubblico servizio per indurla a compiere atti contrari ai propri doveri di ufficio.
- Corruzione per l'esercizio della funzione (art. 319 c.p.): Promessa, offerta di utilità a persona incaricata di pubblico servizio affinché compia atti di ufficio.
- Induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 319-quater c.p.): Costrizione attraverso minaccia o abuso di profilo per ottenere promessa o concessione di utilità.
- Corruzione tra privati (art. 2635 c.c.): Promessa, offerta di denaro o altra utilità a dipendente, amministratore, o persona in posizione di vertice presso persona giuridica privata, affinché agisca o si astenga dal compiere atti in violazione dei propri doveri.
- Peculato (art. 314 c.p.): Appropriazione illecita di denaro o beni pubblici da parte di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio.
- Malversazione (art. 316 c.p.): Distrazione di denaro o beni pubblici ricevuti a qualsiasi titolo.
- Peculato mediante profitto di errore altrui (art. 316-bis c.p.): Appropriazione di denaro o beni pubblici in seguito a errore della pubblica amministrazione.
- Falsità in atto pubblico (artt. 110 e 476-479 c.p.): Falsificazione materiale o ideologica di documento pubblico.
- Falsità in certificati o dichiarazioni di notorietà (artt. 110 e 481 c.p.): Rilascio di certificato contenente falsità.
- Falsità in atto privato (artt. 110 e 485 c.p.): Falsificazione materiale o ideologica di documento privato.
- Falsità in registri e documenti contabili (artt. 110 e 486 c.p.): Falsificazione di scritture contabili, libri, documenti contabili.
- Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.): Consegna di beni di qualità inferiore, o in quantità minore, rispetto a quanto pattuito in contratto con pubblica amministrazione.
- Frode nelle assicurazioni (artt. 110 e 640 c.p.): Truffa mediante presentazione di richieste risarcimento false presso enti assicuratori.
- Traffico di influenze illecite (art. 346-bis c.p.): Promessa, offerta di denaro a soggetto che vanti influenze presso pubblica amministrazione, affinché utilizzi tali influenze per ottenere vantaggi indebiti.

#### Titolo III - Reati finanziari e di riciclaggio:

- Riciclaggio (artt. 648-bis c.p. e art. 71-quinquies T.U.D.L. n. 58/98): Sostituzione, trasferimento, impiego, investimento di denaro o beni derivanti da attività criminose, al fine di ostacolare l'identificazione della loro provenienza.
- Finanziamento del terrorismo (art. 270-sexies c.p.): Raccolta, fornitura, finanziamento di denaro o beni per il sostegno di attività terroristiche.
- Autoriciclaggio (art. 648-ter.1 c.p.): Sostituzione, trasferimento, impiego di proventi derivanti da reato commesso direttamente dal soggetto, al fine di ostacolare l'identificazione.

#### Titolo IV - Reati in materia di salute e sicurezza del lavoro:

- Violazioni della normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (art. 25-septies del D.Lgs. 231/01): Violazioni delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni.

- Omicidio colposo determinato da violazione della normativa sulla sicurezza (art. 589 c.p., con riferimento all'art. 25-septies): Morte di persona causata da violazione delle norme sulla tutela della salute e della sicurezza del lavoro.
- Lesioni personali colpose determinate da violazione della normativa sulla sicurezza (art. 590 c.p., con riferimento all'art. 25-septies): Danno alla salute di persona causato da violazione delle norme sulla sicurezza.

#### Titolo V - Reati ambientali:

- Traffico di rifiuti pericolosi (art. 260 c.p.): Trasporto, smaltimento, gestione illegale di rifiuti pericolosi.
- Violazioni in materia di bonifiche ambientali, gestione e smaltimento rifiuti (art. 25-undecies del D.Lgs. 231/01): Violazioni delle norme sulla corretta gestione e smaltimento di rifiuti.

#### Titolo VI - Reati contro la personalità individuale:

- Traffico di migranti (artt. 110 e 12, comma 3-bis del D.Lgs. 286/98): Trasporto illegale, sfruttamento di migranti.
- Sfruttamento della prostituzione (art. 3 della Legge 75/1958): Intermediazione, favoreggiamento dello sfruttamento della prostituzione.
- Sfruttamento di minori (artt. 600, 602 c.p.): Sfruttamento lavorativo, sessuale, mendicizia forzata di minori.

#### Titolo VII - Reati di criminalità organizzata:

- Associazione per delinquere (art. 416 c.p.): Associazione organizzata per la commissione di reati.
- Mafia (art. 416-bis c.p.): Associazione organizzata con finalità di mafia, esercizio di violenza e controllo territoriale.

#### Titolo VIII - Frode informatica e violazione della proprietà intellettuale:

- Frode informatica (art. 640-ter c.p.): Alterazione di dati o programmi informatici, accesso abusivo, con finalità di lucro o danno.
- Accesso abusivo a sistemi informatici (art. 615-ter c.p.): Accesso, introduzione, trasferimento non autorizzato in sistemi informatici.
- Intercettazione di comunicazioni informatiche (art. 617-quater c.p.): Ascolto, registrazione, diffusione non autorizzata di comunicazioni.
- Violazione del diritto d'autore (Legge 633/1941): Riproduzione, distribuzione non autorizzata di opere protette da copyright.

#### Titolo IX e seguenti - Ulteriori reati:

- Reati occupazionali e violazione dei diritti dei lavoratori (art. 25-duodecies): Caporalato, sfruttamento del lavoro, violazione del diritto di sciopero.
- Reati in materia di privacy (artt. 617-bis, 617-ter del c.p., e art. 167 del GDPR): Accesso, intercettazione, divulgazione di dati personali o comunicazioni private.
- Reati in materia di sanzioni amministrative per violazioni di normativa comunitaria (art. 25-terdecies): Violazioni di normative dell'Unione Europea.

Il catalogo dei reati procedibili è soggetto a frequenti modificazioni legislative. Negli ultimi anni sono stati aggiunti reati nuovi, come le violazioni in materia di privacy (D.Lgs. 196/03, Regolamento UE 2016/679), reati in materia di sanzioni amministrative, reati occupazionali. È essenziale che ARTSER mantenga costantemente aggiornata la mappatura dei rischi e il Modello 231 al fine di coprire tutti i reati procedibili al momento della analisi.

### 1.3 Sanzioni amministrative e cautele

L'art. 9 del D.Lgs. 231/01 prevede che la persona giuridica responsabile amministrativamente è sottoposta a quattro tipologie di sanzioni principali:

(a) Sanzioni pecuniarie: L'art. 10 del D.Lgs. 231/01 prevede una sanzione pecuniaria pari a un importo variabile tra 10.000 euro e 5.000.000 di euro (importo massimo modificato da successive legislazioni). La quantificazione della sanzione tiene conto di molteplici fattori: (i) la gravità del reato; (ii) l'entità del beneficio ottenuto; (iii) la capacità economica della società; (iv) il livello di implementazione delle misure di prevenzione; (v) la cooperazione della società con le autorità investigative. In pratica, il calcolo delle sanzioni pecuniarie avviene secondo un sistema di quote: la norma prevede un numero minimo e massimo di quote, moltiplicati per un importo per quota (che varia da 258,22 euro a 1.549,37 euro). Ad esempio, una violazione grave potrebbe comportare un ammontare da 100 a 1.000 quote, corrispondente a un importo da circa 25.822 euro a 1.549.370 euro. Per sanzioni di particolare gravità (reati contro l'incolumità pubblica, terrorismo, ecc.) il massimo può raggiungere o superare i 5 milioni di euro.

(b) Sanzioni interdittive: L'art. 11 del D.Lgs. 231/01 prevede cinque tipologie di sanzioni interdittive, ciascuna delle quali comporta una privazione temporanea dei diritti della società nel compiere determinate attività. Tali sanzioni includono: (i) l'interdizione dall'esercizio dell'attività, ossia il divieto temporaneo (da 3 mesi a 2 anni) di esercitare l'attività nella quale è stato commesso il reato; (ii) il divieto di stipulare contratti con la pubblica amministrazione (da 3 mesi a 2 anni); (iii) l'esclusione da finanziamenti, agevolazioni, contributi pubblici (da 3 mesi a 2 anni); (iv) la sospensione o revoca di licenze, permessi, autorizzazioni necessarie all'esercizio dell'attività (da 3 mesi a 2 anni); (v) il divieto di pubblicità dei prodotti o servizi. Le sanzioni interdittive rappresentano conseguenze estremamente gravi per l'operatività aziendale, poiché paralizzano totalmente o parzialmente l'esercizio dell'attività.

(c) Confisca: L'art. 12 del D.Lgs. 231/01 prevede la confisca obbligatoria dei beni utilizzati per commettere il reato, dei beni che rappresentano il prezzo del reato, e dei beni che rappresentano il profitto del reato. La confisca rappresenta una perdita patrimoniale significativa per la società, poiché comporta la spossessamento di beni o valori.

(d) Pubblicazione della sentenza: L'art. 13 del D.Lgs. 231/01 prevede che la società possa essere condannata a pubblicare la sentenza di condanna su uno o più quotidiani a diffusione nazionale, al fine di assicurare massima trasparenza e visibilità pubblica della condanna. Tale misura comporta conseguenze estremamente gravi dal punto di vista reputazionale e può causare danni significativi all'immagine e alla credibilità della società presso clienti, partner, istituzioni e opinione pubblica.

Oltre alle sanzioni principali, il D.Lgs. 231/01 prevede anche misure cautelari, ossia provvedimenti che possono essere adottati nel corso del procedimento preliminare, prima ancora della conclusione del procedimento e della comminazione della pena. Tali misure cautelari includono: (i) il sequestro conservativo dei beni della società; (ii) l'amministrazione giudiziale di aziende; (iii) il ricevimento; (iv) il sequestro preventivo di beni. Le misure cautelari sono particolarmente rilevanti poiché possono essere adottate con rapidità e comportare paralisi temporanea della operatività.

L'impatto complessivo di una condanna amministrativa ex D.Lgs. 231/01 è potenzialmente devastante per qualsiasi organizzazione. Non soltanto comporta costi finanziari significativi (multi, confische, costi processuali, costi di risanamento reputazionale), ma può altresì causare: perdita di clienti strategici; perdita di accreditamenti e autorizzazioni; danneggiamento della reputazione; difficoltà nel reclutamento di personale qualificato; isolamento dalle filiere di fornitura; indebolimento della fiducia degli stakeholder. Per tali ragioni, l'implementazione di un robusto Modello 231 rappresenta non una questione di compliance amministrativa, bensì una necessità strategica di gestione del rischio e protezione del valore aziendale.

### 1.4 Il Modello Organizzativo come strumento di prevenzione e esclusione di responsabilità

L'art. 6 del D.Lgs. 231/01 rappresenta il cuore normativo dell'intero decreto, in quanto stabilisce la possibilità per la persona giuridica di escludere la propria responsabilità amministrativa attraverso l'adozione e l'implementazione di un idoneo modello di organizzazione, gestione e controllo. Il testo della norma prevede letteralmente: "La responsabilità amministrativa della persona giuridica non sorge, ovvero viene meno, se, prima della commissione del reato, la persona giuridica ha adottato e implementato modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi". Questa disposizione rappresenta il fondamento legale del presente Modello.

La finalità del Modello Organizzativo è duplice: (i) dal punto di vista normativo, il Modello rappresenta un strumento di difesa che consente di escludere la responsabilità amministrativa della società, qualora sia idoneo a prevenire il reato verificatosi; (ii) dal punto di vista gestionale, il Modello rappresenta uno strumento essenziale di governance interna, finalizzato a ridurre i rischi di commissione di illeciti e a promuovere una cultura diffusa di legalità, trasparenza e responsabilità all'interno dell'organizzazione.

Affinché il Modello Organizzativo sia idoneo a escludere la responsabilità amministrativa, il D.Lgs. 231/01 (in particolare gli articoli 6 e 7) stabilisce che il Modello deve contenere e implementare adeguatamente i seguenti elementi fondamentali: (i) una mappa articolata dei rischi associati alle attività aziendali, con identificazione dei processi e delle funzioni che potenzialmente espongono la società al rischio di commissione di reati; (ii) protocolli operativi e procedure specifiche, volte a prevenire comportamenti illeciti attraverso controlli, autorizzazioni, segregazione di compiti, documentazione; (iii) meccanismi di controllo interno efficaci, inclusi controlli gerarchici, funzionali e di conformità; (iv) un sistema informativo trasparente e tracciabile, che permetta di documentare le transazioni critiche e le autorizzazioni; (v) un codice etico che enunci chiaramente i valori fondamentali, i principi di comportamento, le conseguenze di violazioni; (vi) un organismo di vigilanza indipendente, dotato di adeguate competenze, poteri informativi, e risorse finanziarie, incaricato di sovrintendere all'applicazione e all'aggiornamento del Modello; (vii) un sistema disciplinare proporzionato e equo, che preveda sanzioni graduate in base alla gravità della violazione; (viii) programmi di formazione continua e comunicazione, finalizzati a diffondere la consapevolezza del Modello e dei principi etici; (ix) meccanismi di monitoraggio e revisione periodica, al fine di verificare l'efficacia del Modello e di aggiornarlo in base ai cambiamenti normativi e organizzativi.

L'art. 7 del D.Lgs. 231/01 prevede inoltre che il Modello può essere strutturato in una parte generale, applicabile a tutti i rischi aziendali, e in allegati speciali, relativi a specifiche aree di attività o tipologie di reati. Tale struttura è seguita dal presente Modello, il quale si articola in una Parte Generale e in Parti Speciali dedicate alle principali categorie di reati procedibili.

È importante sottolineare che l'idoneità del Modello non è assoluta o permanente, bensì è soggetta a valutazione da parte delle autorità giudiziarie competenti. Un giudice che esamini un Modello alla luce di una fattispecie concreta dovrà verificare: (i) se il Modello era stato effettivamente adottato prima della commissione del reato; (ii) se il Modello era adeguatamente implementato e operativo; (iii) se il Modello era idoneo a prevenire la specie di reato verificatosi; (iv) se i responsabili della violazione avevano effettivamente accesso e conoscenza del Modello e del Codice Etico. L'idoneità del Modello non è, pertanto, una garanzia assoluta di esclusione di responsabilità, bensì un elemento probatorio che può contribuire significativamente alla difesa della società. Tuttavia, l'implementazione consapevole, trasparente e tracciata di un Modello 231 articolato e aggiornato rappresenta il miglior strumento disponibile per ridurre i rischi e per dimostrare la buona fede della organizzazione nel perseguimento della legalità e della compliance normativa.

## CAPITOLO 2. PROCESSO DI REDAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO

<b>Contenuto</b>	Descrizione della realtà aziendale, metodologia di redazione, rapporto con il Codice Etico
<b>Metodologia</b>	Raccolta documentale, interviste, risk self-assessment, gap analysis, redazione e approvazione
<b>Approvazione</b>	Consiglio di Amministrazione, 8 aprile 2026

### 2.1 Descrizione della realtà aziendale, governance e assetto organizzativo

Artser srl è una società a responsabilità limitata con capitale sociale di euro 4.000.000, interamente versato, con sede legale in Varese. La società è pienamente controllata da Confartigianato Imprese Varese, organizzazione datoriale provinciale affiliata a Confartigianato Imprese Italia. Tale relazione di controllo conferisce a ARTSER una posizione strategica all'interno dell'ecosistema confederale e sottopone la società a elevati standard di governance, compliance normativa e trasparenza gestionale coerenti con gli standard della confederazione medesima.

ARTSER è a sua volta società controllante di due società interamente controllate: QuiCredito Srl, specializzata in servizi di intermediazione e microcredito, e SML Srl, attiva in ambito di servizi gestionali e logistico-amministrativi. La gestione del perimetro di gruppo richiede coordinamento stretto tra le entità, implementazione di presidi di controllo intercompany coerenti con quanto previsto dall'art. 5 del D.Lgs. 231/2001 in materia di estensione soggettiva della responsabilità amministrativa degli enti. La normativa impone a ARTSER l'obbligo di esercitare vigilanza effettiva e costante sulle proprie controllate, attraverso meccanismi di reporting, verifica della conformità al Modello 231, audit periodici, e integrazione dei sistemi di controllo interno.

La governance di ARTSER si articola in una pluralità di organi complementari e interdipendenti. L'Assemblea dei Soci rappresenta l'organo sovrano della società, competente per le decisioni straordinarie, l'approvazione del bilancio, la nomina e revoca degli amministratori, la modificazione dello statuto, lo scioglimento della società. Il Consiglio di Amministrazione costituisce l'organo di governo supremo della società, responsabile della definizione della strategia, dell'approvazione dei documenti di governance (Modello 231, Codice Etico, Policy generali), dell'esercizio della supervisione del sistema di compliance, della nomina dell'Amministratore Delegato e della delegazione dei poteri. L'Amministratore Delegato (attualmente Mauro Colombo) è incaricato della gestione operativa della società, della supervisione dell'implementazione del Modello 231 a livello operativo, della comunicazione con l'Organismo di Vigilanza, della nomina dei referenti di funzione, della supervisione della formazione del personale.

Il Collegio Sindacale esercita funzioni di vigilanza sulla gestione amministrativa e contabile della società, secondo le disposizioni del Codice Civile e delle normative applicabili. Il Collegio verifica la conformità dell'amministrazione alla legge e allo statuto, la corretta tenuta delle scritture contabili, l'attendibilità del bilancio, l'adeguatezza della struttura organizzativa e dei sistemi di controllo interno.

L'Organismo di Vigilanza (OdV) rappresenta il fulcro specializzato della strategia di prevenzione e controllo della conformità al Modello 231. Esso è organizzato quale organo collegiale composto da quattro membri: un esperto legale esterno con specializzazione in diritto penale e compliance (Presidente), un membro del Consiglio di Amministrazione senza deleghe gestionali, e due figure interne con competenze specifiche in risk management e controllo interno. L'OdV gode di ampia autonomia operativa, di diritti informativi estesi, e di accesso ai dati, ai sistemi informativi, alle persone, ai processi dell'organizzazione.

Il Comitato Guida, istituito quale organo di governance per il coordinamento delle iniziative di beneficio comune, sovrintende all'applicazione del Codice Etico, coordina le iniziative di impatto positivo sulla comunità, monitora il perseguimento delle finalità di beneficio comune, cura la predisposizione della

relazione annuale di impatto. Il Comitato lavora in stretto coordinamento con l'Organismo di Vigilanza, assicurando che le iniziative di beneficio siano coerenti con i principi di legalità e compliance normativa.

Lo Statuto di ARTSER, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2024, disciplina la struttura organizzativa, le competenze degli organi, i diritti e i doveri dei soci, le procedure di assemblea, le modalità di deliberazione. Gli articoli 4 e 4bis dello Statuto delineano in dettaglio l'oggetto sociale e le finalità di beneficio comune. L'organigramma aziendale, disponibile presso la sede legale e comunicato a tutti i dipendenti, illustra la struttura gerarchica, le linee di reporting, le deleghe di potere, le responsabilità assegnate.

ARTSER ha formalmente documentato i rapporti intercompany attraverso contratti, accordi operativi e protocolli che disciplinano la fornitura di servizi tra ARTSER e le proprie controllate QuiCredito Srl e SML Srl. Tali strumenti garantiscono trasparenza dei rapporti economici, tracciabilità delle transazioni, segregazione delle funzioni di controllo, implementazione di presidi di compliance coerenti con il presente Modello 231 anche presso le controllate. Il sistema di protocolli aziendali, integrato nel Modello 231, descrive in dettaglio le procedure operative, gli ambiti di responsabilità, i processi decisionali, gli obblighi di reportistica.

## 2.2 Modello e Codice Etico: integrazione e ruoli complementari

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di ARTSER rappresenta uno strumento giuridico di compliance normativa specificamente orientato alla prevenzione dei reati disciplinati dal Decreto Legislativo 231/01. Il Modello è diretto a escludere la responsabilità amministrativa della società attraverso l'implementazione di meccanismi di controllo, autorizzazione, segregazione di compiti, documentazione, monitoraggio, disciplina.

Il Codice Etico, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 10 febbraio 2025, rappresenta invece uno strumento autonomo e complementare di governo aziendale, articolato su principi etici generali, valori aziendali condivisi, impegni verso gli stakeholder, politiche di responsabilità sociale, meccanismi di implementazione. Il Codice Etico è indirizzato a tutte le persone che operano per ARTSER - dipendenti, amministratori, sindaci, consulenti, partner, fornitori, clienti - e a prescindere dai rischi specifici connessi al D.Lgs. 231/01.

L'integrazione tra il Modello 231 e il Codice Etico rappresenta un elemento strutturale della governance di ARTSER. Il Codice Etico fornisce il fondamento valoriale etico-culturale, mentre il Modello 231 fornisce i meccanismi operativi, le procedure, i controlli, i sistemi informativi concreti attraverso i quali tali valori sono operazionalmente implementati nel contesto specifico della prevenzione dei reati D.Lgs. 231/01. In altre parole: il Codice Etico definisce i "principi etici", il Modello 231 definisce le "regole operative di compliance". Entrambi gli strumenti sono necessari e complementari.

Il Codice Etico funge da strumento di governo trasversale applicabile al gruppo ARTSER, incluse le controllate QuiCredito Srl e SML Srl. Tutte le entità del gruppo sono tenute a rispettare i principi e le prescrizioni contenute nel Codice Etico. Il Modello 231 della società capogruppo ARTSER s.r.l. incorpora presidi specifici per assicurare la conformità delle controllate, includendo obblighi di reporting, verifiche periodiche di compliance, integrazione dei sistemi di controllo interno, formazione coordinata.

Le violazioni del Codice Etico - pur non identificandosi automaticamente con le violazioni del Modello 231 - sono soggette a procedimenti disciplinari secondo il sistema disciplinare di ARTSER. Le violazioni simultanee di entrambi gli strumenti comportano rischi aggravati sia dal punto di vista disciplinare interno sia dal punto di vista della responsabilità amministrativa della società. ARTSER ha strutturato un sistema integrato di governance nel quale il Modello 231, il Codice Etico, il sistema disciplinare, e gli organi di controllo (OdV, Collegio Sindacale) interagiscono in modo coordinato e sinergico.

## 2.3 Approccio metodologico: risk assessment e analisi dei rischi

La redazione e l'aggiornamento del presente Modello 231 è stato condotto attraverso un approccio metodologico sistematico e documentato, basato sull'identificazione, la valutazione e la mitigazione dei rischi di commissione di reati D.Lgs. 231/01. Tale approccio metodologico, coerente con i principi previsti dal D.Lgs. 231/2001, articola il processo di analisi nei seguenti step:

(a) Identificazione dei processi aziendali critici: ARTSER ha condotto una mappa completa dei processi aziendali, delle funzioni organizzative, delle aree di attività, dei rapporti con stakeholder, identificando quei processi che potenzialmente espongono la società al rischio di commissione di reati procedibili. Tale mappatura ha preso in considerazione l'ampiezza dell'oggetto sociale di ARTSER (CAF, formazione, intermediazione lavoro, consulenza, servizi digitali, energia, ambiente, sicurezza, welfare), la complessità della struttura organizzativa, la pluralità di stakeholder (fornitori, clienti, pubbliche amministrazioni, partner), le relazioni con la struttura di controllo (Confartigianato Imprese Varese), le relazioni intercompany con controllate.

(b) Risk self-assessment: Per ciascun processo identificato, è stato condotto un esercizio di risk self-assessment rivolto alle funzioni responsabili del processo medesimo. Tale esercizio ha comportato: (i) l'analisi dettagliata delle attività svolte nel processo; (ii) l'identificazione dei rischi specifici di commissione di reati D.Lgs. 231/01 potenzialmente applicabili; (iii) la valutazione della probabilità e della gravità di ciascun rischio; (iv) l'identificazione dei controlli e degli assetti attuali volti a mitigare tali rischi; (v) la valutazione dell'adeguatezza dei controlli esistenti. Il risk self-assessment ha coinvolto rappresentanti di tutte le principali funzioni aziendali, inclusi CAF, Formazione, Risorse Umane, Amministrazione, IT, Gestione Fornitori, Intermediazione Lavoro, Consulenza, Direzione Generale.

(c) Identificazione dei controlli preventivi: Per ciascun rischio identificato e valutato come significativo, ARTSER ha identificato i controlli, le procedure, le autorizzazioni, i sistemi informativi, i meccanismi organizzativi specifici volti a prevenire la commissione del reato. Tali controlli sono stati classificati in base al loro carattere: controlli organizzativi (segregazione di funzioni, deleghe chiare, linee di reporting definite), controlli procedurali (processo documentato, step autorizzativi, verifiche), controlli informatici (tracciamento dei dati, accesso controllato, audit trail), controlli disciplinari (violazioni soggette a sanzioni).

(d) Analisi delle deleghe di potere: ARTSER ha condotto una verifica sistematica delle deleghe di potere, delle autorizzazioni, dei limiti di spesa, delle competenze decisionali assegnate a ciascuna funzione. Tale analisi ha verificato: (i) la chiarezza e la formalizzazione delle deleghe; (ii) l'assenza di conflitti di interesse nelle deleghe; (iii) la conformità delle deleghe alle strutture di controllo disegnate; (iv) l'adeguatezza delle deleghe rispetto ai compiti e alle responsabilità assegnate.

(e) Esclusione metodica di categorie di reati: Nel corso dell'analisi di risk assessment, ARTSER ha condotto una valutazione metodica rispetto a ciascuna categoria di reati disciplinata dal D.Lgs. 231/01, al fine di determinare quali categorie fossero potenzialmente applicabili alle attività aziendali di ARTSER e quali fossero escluse, con motivazioni documentate. A titolo esemplificativo: (i) i reati in materia di falsità in monete (artt. 646-656 c.p.) non sono procedibili in quanto ARTSER non esercita attività di conio, emissione, alterazione di valuta; (ii) i reati in materia di brevetti, marchi e proprietà intellettuale sono stati considerati applicabili solo limitatamente alle attività di creazione di software e contenuti digitali; (iii) i reati di peculato e malversazione (artt. 314-316 c.p.) sono stati considerati applicabili non direttamente a ARTSER (ente privato) bensì a persone incaricate di pubblico servizio presso ARTSER che agiscono in ambito di agevolazioni pubbliche o accreditamento formativo. Tale esclusione metodica è documentata nel presente Modello e nelle Parti Speciali corrispondenti.

## 2.4 Metodo di sviluppo del Modello in quattro fasi

La redazione del presente Modello ha seguito un metodo di sviluppo strutturato in quattro fasi sequenziali, ciascuna delle quali ha prodotto output documentali specifici e verificabili. Tale metodo, coerente con i requisiti di idoneità previsti dagli artt. 6 e 7 del D.Lgs. 231/2001, assicura che il Modello non sia il frutto di un esercizio meramente teorico, bensì di un processo investigativo sistematico radicato nella realtà operativa di ARTSER.

**Fase 1 — Raccolta e analisi documentale.** La prima fase ha comportato la raccolta e l'analisi sistematica di tutta la documentazione rilevante per la comprensione dell'assetto organizzativo, dei processi operativi, dei flussi decisionali e delle relazioni interne ed esterne di ARTSER. In particolare, sono stati acquisiti e analizzati: lo Statuto della società e successive modificazioni; l'organigramma e il funzionigramma aziendale; le deleghe di potere e le procure in essere; il Codice Etico approvato il 10 febbraio 2025; la precedente versione del Modello 231 (versione 2021); le procedure operative esistenti per i principali processi (CAF, formazione, gestione fornitori, HR, IT); la documentazione relativa alla certificazione UNI/PdR 125:2022; la documentazione di accreditamento presso la Regione Lombardia; i verbali del Consiglio di Amministrazione degli ultimi tre esercizi; i contratti intercompany con QuiCredito Srl e SML Srl; la normativa di settore applicabile. L'analisi documentale ha consentito di tracciare una mappa preliminare dei processi e delle aree potenzialmente esposte a rischi di commissione di reati D.Lgs. 231/01.

**Fase 2 — Identificazione dei rischi tramite interviste e risk self-assessment.** La seconda fase ha comportato la conduzione di interviste strutturate con i responsabili di ciascuna funzione aziendale (CAF, Formazione, Risorse Umane, Amministrazione e Finanza, IT, Gestione Fornitori, Intermediazione Lavoro, Consulenza, Direzione Generale) e con rappresentanti dell'Organismo di Vigilanza. Le interviste sono state condotte sulla base di questionari predefiniti, articolati per ciascuna famiglia di reati del D.Lgs. 231/01, e hanno avuto lo scopo di: (i) verificare le modalità operative effettive dei processi, anche oltre quanto descritto nelle procedure formali; (ii) identificare le aree di maggiore esposizione al rischio; (iii) valutare l'adeguatezza dei controlli esistenti; (iv) raccogliere proposte di miglioramento. Il risultato di questa fase è stato il completamento del risk self-assessment per ciascun processo critico, con attribuzione di un livello di rischio (elevato, significativo, moderato, basso) a ciascuna area sensibile identificata.

**Fase 3 — Verifica dei protocolli e delle procedure esistenti.** La terza fase ha comportato una verifica sistematica dei protocolli, delle procedure, dei controlli e dei presidi organizzativi già in essere, al fine di valutare la loro idoneità a prevenire i rischi identificati nella Fase 2. Per ciascun processo critico, sono stati verificati: la documentazione delle procedure; la segregazione di funzioni; i meccanismi di autorizzazione e tracciabilità; i sistemi informatici di supporto; i flussi informativi verso l'OdV; le clausole contrattuali con terzi. Tale verifica ha consentito di identificare le lacune (gap analysis) tra i controlli esistenti e i controlli necessari per assicurare l'idoneità del Modello. Le lacune identificate sono state classificate per priorità e tradotte in azioni di miglioramento.

**Fase 4 — Redazione, approvazione e adozione formale.** La quarta fase ha comportato la redazione del presente Modello (Parte Generale e Parti Speciali), la sottoposizione del documento a revisione da parte dell'Organismo di Vigilanza, dell'Amministratore Delegato e dei responsabili di funzione, e infine l'approvazione formale da parte del Consiglio di Amministrazione mediante delibera. Tale fase ha incluso la formalizzazione dei nuovi protocolli e procedure, l'aggiornamento delle deleghe di potere, la predisposizione del piano di formazione, la definizione del calendario di monitoraggio. La delibera del Consiglio di Amministrazione dell'8 aprile 2026 ha sancito l'adozione formale del Modello nella presente versione aggiornata.

## 2.5 Stesura del Modello

Il presente Modello è stato redatto sulla base dell'approccio metodologico descritto, coinvolgendo il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato, l'Organismo di Vigilanza, rappresentanti delle principali funzioni aziendali, esperti esterni di compliance e diritto penale. Il processo di redazione ha contemplato: (i) riunioni di lavoro con i responsabili di funzione; (ii) revisioni iterate del documento; (iii) integrazioni sulla base dei feedback ricevuti; (iv) consulenza di esperti esterni; (v) approvazione finale da parte del Consiglio di Amministrazione.

Il Modello è stato strutturato in Parte Generale (il presente documento) e Parti Speciali (articoli separati o allegati) dedicati a specifiche categorie di reati e aree di attività. La Parte Generale enuclea i principi fondamentali, la governance, i meccanismi di controllo trasversali, il sistema disciplinare. Le Parti Speciali forniscono analisi dettagliate, per ciascun ambito di rischio specifico, dei reati procedibili, dei processi a rischio, delle procedure preventive, dei controlli, delle responsabilità.

Il presente Modello è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 8 aprile 2026. La versione 2026 rappresenta un aggiornamento significativo rispetto alla versione precedente (13 dicembre 2021), al fine di incorporare: (i) l'approvazione del nuovo Codice Etico il 10 febbraio 2025; (ii) l'ottenimento della certificazione di parità di genere UNI/PdR 125:2022; (iii) l'accREDITamento presso la Regione Lombardia della funzione Formazione (in corso); (iv) i cambiamenti normativi intervenuti nel D.Lgs. 231/01 dal 2021 ad oggi; (v) l'evoluzione della struttura organizzativa e delle attività aziendali; (vi) l'implementazione del sistema di whistleblowing secondo il D.Lgs. 24/2023.

## CAPITOLO 3. IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DI ARTSER SRL

<b>Finalità</b>	Esclusione della responsabilità amministrativa ex art. 6 D.Lgs. 231/01
<b>Destinatari</b>	Organi sociali, dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori, partner
<b>Adozione</b>	Delibera CdA; modifiche su proposta di AD e OdV

### 3.1 Finalità del Modello

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di ARTSER persegue una molteplicità di finalità complementari e interdipendenti, che spaziano dalla compliance normativa alla gestione del rischio, dalla governance corporativa alla reputazione aziendale.

La finalità primaria, dal punto di vista normativo, è di escludere la responsabilità amministrativa della società secondo l'art. 6 del D.Lgs. 231/01. Qualora il Modello sia idoneo, in base alla valutazione giudiziale, a prevenire reati della specie di quello commesso, e qualora il Modello fosse effettivamente implementato e conosciuto dai soggetti che hanno commesso il reato, la società può essere sollevata dalla responsabilità amministrativa. Tale finalità normativa rappresenta il fondamento giuridico della implementazione del Modello.

La finalità secondaria è di natura gestionale e strategica. Il Modello rappresenta uno strumento fondamentale di governance interna, finalizzato a: (i) ridurre concretamente i rischi di commissione di illeciti attraverso controlli, procedure, segregazione di funzioni; (ii) promuovere una cultura diffusa di legalità, trasparenza, responsabilità e etica all'interno dell'organizzazione; (iii) implementare sistemi di controllo interno robusti e articolati; (iv) documentare e tracciare le transazioni critiche, le autorizzazioni, le decisioni; (v) identificare e segnalare comportamenti potenzialmente illeciti attraverso il sistema di whistleblowing; (vi) assicurare la conformità a leggi, regolamenti, standard etici.

Una terza finalità concerne la protezione della reputazione e del valore aziendale. L'implementazione consapevole e tracciata di un Modello 231 articolato dimostra agli stakeholder (clienti, fornitori, istituzioni, partner, finanziatori) che ARTSER è fortemente orientata alla legalità, alla trasparenza, al controllo del rischio, e alla responsabilità. Ciò contribuisce a rafforzare la fiducia negli stakeholder, a facilitare i rapporti commerciali, a ridurre i costi di finanziamento, a attirare talenti qualificati.

Una quarta finalità concerne il perseguimento delle finalità di beneficio comune. Il Modello assicura che la legalità, la trasparenza e la responsabilità (elementi fondamentali del beneficio comune) siano operazionalmente implementate, monitorate, verificate attraverso meccanismi concreti di controllo.

### 3.2 Presupposti del Modello e obiettivi del sistema di controllo interno

Il presente Modello si fonda su presupposti concettuali e metodologici che ne informano l'intera architettura e che devono essere esplicitati al fine di assicurare una corretta comprensione delle scelte di governance e dei meccanismi di controllo adottati. Il Modello presuppone, in primo luogo, che la prevenzione dei reati D.Lgs. 231/01 non possa essere affidata a singoli presidi isolati, bensì richieda un sistema integrato di controllo interno nel quale ciascun componente rafforza e completa gli altri.

Il sistema di controllo interno di ARTSER è progettato per perseguire tre categorie distinte e complementari di obiettivi:

Il sistema di controllo interno si fonda sulla tripartizione: (a) obiettivi operativi — efficacia ed efficienza dei processi; (b) obiettivi informativi — affidabilità e completezza dei flussi informativi; (c) obiettivi di conformità — rispetto di leggi, regolamenti, disposizioni interne e standard di certificazione.

(a) Obiettivi operativi: Il sistema di controllo persegue l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, assicurando che le attività siano svolte secondo modalità coerenti con gli standard di qualità, i tempi previsti, le risorse disponibili. I controlli operativi verificano che i processi producano i risultati attesi, che le risorse siano utilizzate in modo appropriato, e che le deviazioni dai risultati attesi siano tempestivamente identificate e corrette. Esempi di controlli operativi: verifiche di conformità delle rendicontazioni alla Regione Lombardia; controlli di qualità sull'erogazione dei corsi di formazione; riconciliazioni contabili periodiche.

(b) Obiettivi informativi: Il sistema di controllo assicura l'affidabilità, la completezza, la tempestività e la pertinenza delle informazioni prodotte e utilizzate dall'organizzazione, tanto a fini interni (reportistica gestionale, dati per le decisioni) quanto a fini esterni (bilancio, dichiarazioni fiscali, comunicazioni obbligatorie). I controlli informativi verificano che i dati immessi nei sistemi informatici siano accurati, che le registrazioni contabili riflettano fedelmente le operazioni sottostanti, che i flussi informativi verso l'OdV siano completi e tempestivi.

(c) Obiettivi di conformità: Il sistema di controllo assicura il rispetto delle leggi, dei regolamenti, delle norme settoriali, delle disposizioni interne (Statuto, Codice Etico, procedure), e degli standard di certificazione (UNI/PdR 125:2022) applicabili alle attività di ARTSER. I controlli di conformità verificano che le operazioni siano condotte nel rispetto della normativa applicabile e che eventuali violazioni siano tempestivamente identificate, segnalate e corrette.

Tali tre categorie di obiettivi sono interdipendenti: un processo operativamente efficiente ma non conforme alle norme è inidoneo; un flusso informativo affidabile ma derivante da un processo non controllato è fuorviante; la conformità normativa senza efficienza operativa è insostenibile. Il Modello persegue il bilanciamento e l'integrazione di tutti e tre gli obiettivi, evitando che l'eccesso di controllo comprometta l'operatività e che la ricerca di efficienza comprometta la legalità.

### 3.3 Destinatari del Modello

Il Modello è rivolto a una pluralità di soggetti, interni ed esterni, che operano per conto di ARTSER e che sono tenuti a rispettare le prescrizioni, le procedure, i principi etici e i sistemi di controllo descritti nel presente documento.

I destinatari interni includono: (i) tutti i dipendenti di ARTSER, a prescindere dalla qualifica, dal livello gerarchico, dalla funzione, dalle modalità di rapporto (tempo pieno, tempo parziale, contratto a termine, stage, apprendistato); (ii) i componenti del Consiglio di Amministrazione, in quanto responsabili della governance e della approvazione del Modello; (iii) i componenti del Collegio Sindacale, in quanto organi di vigilanza; (iv) i componenti dell'Organismo di Vigilanza, in quanto responsabili della supervisione dell'implementazione; (v) i consulenti, i liberi professionisti, gli esperti esterni che operano presso ARTSER.

I destinatari esterni includono: (i) i fornitori e i subappaltatori; (ii) i clienti; (iii) i partner commerciali e le società con le quali ARTSER mantiene rapporti durevoli; (iv) i rappresentanti di pubbliche amministrazioni; (v) i rappresentanti di organismi di controllo e revisione; (vi) qualsiasi altro soggetto che interagisce con ARTSER e che potrebbe potenzialmente commettere reati nel corso di tali interazioni, agendo nel contesto organizzativo di ARTSER o utilizzando risorse, processi, strutture di ARTSER.

Il Modello si rivolge in particolare ai soggetti che operano in processi identificati come a rischio, quali: processi di gestione della relazione con la pubblica amministrazione (accreditamento formativo, contratti pubblici, agevolazioni, intermediazione); processi fiscali e contabili; processi di gestione fornitori; processi di gestione del personale; processi di gestione dell'IT e della riservatezza dei dati; processi di sicurezza del

lavoro; processi ambientali; processi di intermediazione lavoro. Per tali processi, il Modello fornisce prescrizioni specifiche, autorizzazioni limitate, controlli puntiformi, responsabilità definite.

### 3.4 Natura del Modello e rapporti con il Codice Etico

Il Modello è uno strumento di governance che combina elementi normativi, procedurali, organizzativi, informatici, disciplinari. Non si tratta di un semplice documento di policy generiche, bensì di un sistema integrato di prevenzione, controllo, segnalazione, disciplina.

Dal punto di vista normativo, il Modello è fondato sul D.Lgs. 231/01. Dal punto di vista aziendale, il Modello è un documento strategico approvato dal Consiglio di Amministrazione e vincolante per tutti i destinatari.

Il Codice Etico rappresenta uno strumento autonomo e complementare che enuclea i principi etici generali, i valori condivisi, gli impegni verso gli stakeholder. Mentre il Codice Etico fornisce il "perché" e il "cosa" dal punto di vista valoriale ed etico, il Modello 231 fornisce il "come" dal punto di vista operativo e procedurale. Entrambi gli strumenti sono necessari e vincolanti.

Il Modello è più specifico e tecnico rispetto al Codice Etico, focalizzato sulla prevenzione dei reati D.Lgs. 231/01. Il Codice Etico è più ampio, articolato su principi generali di legalità, correttezza, trasparenza, responsabilità applicabili in ogni contesto. Tuttavia, i due strumenti sono interconnessi: le violazioni del Codice Etico costituiscono spesso i presupposti di fattispecie di reato D.Lgs. 231/01 (ad esempio, corruzione, concussione, frode fiscale derivano da violazioni di principi di legalità, correttezza, trasparenza enunciati nel Codice Etico).

### 3.5 Adozione, modifica e integrazione del Modello

Il Modello è stato formalmente adottato dal Consiglio di Amministrazione di ARTSER in data 8 aprile 2026, mediante deliberazione verbale o scritta. Tale deliberazione rappresenta il riconoscimento della volontà della società di implementare il Modello, di vincolare tutti i destinatari al rispetto delle prescrizioni, di affidare all'Organismo di Vigilanza il compito di supervisione.

La modifica sostanziale del Modello - ossia modifiche che riguardano la struttura fondamentale, le procedure critiche, i processi a rischio, i principi etici, la governance - è di competenza esclusiva del Consiglio di Amministrazione. Tali modifiche sostanziali includono: (i) l'aggiunta o la rimozione di categorie di reati procedibili coperte dal Modello; (ii) la modifica significativa di procedure preventive in processi critici; (iii) la modifica della composizione o delle funzioni dell'Organismo di Vigilanza; (iv) la modifica dei principi etici o dei valori aziendali fondamentali; (v) la modifica significativa della governance organizzativa; (vi) la modifica del sistema disciplinare.

La modifica formale del Modello - ossia aggiornamenti che non incidono sulla struttura fondamentale, quali correzioni redazionali, aggiornamenti di riferimenti normativi, inserimento di nuovi allegati procedurali, aggiornamenti di contatti - può essere effettuata dall'Amministratore Delegato, su proposta dell'Organismo di Vigilanza, purché la modifica sia comunicata al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale.

L'integrazione periodica e continua del Modello è un obbligo permanente. ARTSER è tenuta a verificare almeno annualmente l'adeguatezza del Modello rispetto ai cambiamenti normativi, all'evoluzione dell'organizzazione, all'emergere di nuovi rischi, ai risultati del monitoraggio condotto dall'Organismo di Vigilanza. Tale verifica è affidata all'Organismo di Vigilanza e alla Direzione Generale, che riferiscono periodicamente al Consiglio di Amministrazione.

### 3.6 Prestazioni da parte di terzi e prescrizioni di compliance

ARTSER si avvale di fornitori, partner, consulenti, e altri soggetti esterni per l'esecuzione di attività, servizi, e funzioni. Qualsiasi terzo che agisce nell'ambito organizzativo di ARTSER, utilizzando risorse, processi, o strutture di ARTSER, è potenzialmente esposto al rischio di commettere reati nel contesto di tali attività. Di conseguenza, ARTSER ha l'obbligo di implementare presidi di compliance nei confronti dei terzi.

Per i fornitori di beni e servizi: ARTSER include nelle clausole contrattuali standard la previsione di compliance al Modello 231 e al Codice Etico. Il contratto di fornitura contiene: (i) una dichiarazione di impegno da parte del fornitore di operare in conformità al Modello 231 e al Codice Etico di ARTSER; (ii) una previsione di accesso da parte di ARTSER a informazioni, processi, persone del fornitore al fine di verificare la conformità; (iii) una clausola di risoluzione del contratto per inadempienza alle prescrizioni di compliance, secondo l'art. 1456 del Codice Civile; (iv) una previsione di indennizzo da parte del fornitore per danni derivanti da violazioni di compliance.

Per i consulenti e gli esperti esterni: Gli accordi di consulenza includono obblighi espliciti di conformità al Modello 231 e al Codice Etico, con descrizione dettagliata delle attività che il consulente dovrà svolgere in conformità a tali strumenti di governance. Il consulente è tenuto a firmare una dichiarazione di presa visione e accettazione del Modello 231 e del Codice Etico.

Per i partner commerciali e le società controllate: ARTSER implementa presidi di conformità attraverso contratti, accordi operativi, protocolli che disciplinano i rapporti intercompany. Tali strumenti prevedono obblighi di implementazione del Modello 231, di reporting periodico su violazioni o sospetti, di coordinamento della formazione, di integrazione dei sistemi di controllo interno.

ARTSER si riserva il diritto di effettuare audit, ispezioni, verifiche presso fornitori, partner, e altri terzi al fine di verificare la conformità alle prescrizioni di compliance. In caso di violazioni rilevanti, ARTSER si riserva il diritto di risolvere il rapporto, secondo l'art. 1456 del Codice Civile (clausola risolutiva espressa), e di esperire azioni legali per il recupero dei danni.

## CAPITOLO 4. LE COMPONENTI DEL SISTEMA DI CONTROLLO PREVENTIVO

<b>Componenti</b>	Principi etici, sistema organizzativo, sistema autorizzativo, procedure, informativa, formazione
<b>Principi trasversali</b>	Segregazione funzioni, tracciabilità, doppia firma, controllo periodico
<b>Riferimento</b>	Artt. 6 e 7, D.Lgs. 231/2001; D.Lgs. 81/2008; D.Lgs. 24/2023

### 4.1 Sistema di principi etici e regole di comportamento

Il fondamento del Modello 231 di ARTSER risiede in un sistema articolato di principi etici e regole di comportamento, che definiscono i valori aziendali, le aspettative rispetto al comportamento dei destinatari, e le conseguenze di violazioni. Tali principi e regole sono enunciati tanto nel Codice Etico quanto nel presente Modello, e rappresentano il livello più basilare di governance.

I principi etici fondamentali includono: (i) legalità, ossia il rigoroso rispetto della legge italiana, dell'Unione Europea, e delle norme settoriali applicabili, in ogni contesto e circostanza; (ii) correttezza, ossia l'adozione di condotte oneste, leali, coerenti con standard di buona fede commerciale e professionale; (iii) trasparenza, ossia la comunicazione chiara, veritiera, completa di informazioni alle persone interessate; (iv) responsabilità, ossia l'assunzione consapevole delle conseguenze delle proprie azioni; (v) riservatezza, ossia il rispetto e la protezione di informazioni riservate, dati personali, segreti commerciali; (vi) non discriminazione e inclusione, ossia il rifiuto di discriminare sulla base di genere, origine, razza, religione, disabilità, orientamento sessuale, età, condizione socio-economica, e la promozione attiva di inclusione e parità opportunità; (vii) centralità della persona, ossia il riconoscimento della dignità, dell'autonomia, dei diritti delle persone; (viii) tutela dell'ambiente, ossia il perseguimento di pratiche sostenibili e la minimizzazione dell'impatto ambientale.

Le regole di comportamento derivate dai principi etici includono: divieto assoluto di corruzione, concussione, frode, falsificazione di documenti; obbligo di segregazione di funzioni in processi critici; obbligo di documentazione e tracciamento di transazioni; obbligo di segnalazione di comportamenti potenzialmente illeciti attraverso il sistema di whistleblowing; obbligo di compliance alle procedure e ai controlli descritti nelle Parti Speciali del presente Modello; divieto di conflitti di interesse non dichiarati; divieto di utilizzo di informazioni riservate a scopo personale.

Il Sistema di principi etici e regole di comportamento è integrato in ogni componente del Modello: è riflesso nelle procedure operative, nei sistemi informativi, nelle deleghe di potere, nel sistema disciplinare, nella formazione, nella comunicazione, nel monitoraggio. ARTSER si impegna a diffondere e a rinforzare costantemente tali principi attraverso iniziative di comunicazione, formazione, coaching, ed esempio della leadership.

### 4.2 Sistema organizzativo: organigramma, deleghe, funzionigramma

Un sistema organizzativo chiaro, documentato, e comunicato a tutti i dipendenti rappresenta una componente essenziale del Modello 231. Una struttura organizzativa trasparente consente di identificare le responsabilità, le linee di reporting, le deleghe di potere, e facilita il controllo e il monitoraggio.

L'organigramma aziendale di ARTSER illustra la struttura gerarchica della società, le relazioni di dipendenza funzionale tra le unità organizzative, i livelli decisionali, le funzioni specializzate. L'organigramma è aggiornato periodicamente, è disponibile presso la sede legale, è comunicato a tutti i dipendenti, ed è discusso in occasione della formazione on-boarding dei nuovi assunti.

Le deleghe di potere rappresentano uno strumento fondamentale di governance. Mediante le deleghe, il Consiglio di Amministrazione e l'Amministratore Delegato assegnano a soggetti specifici il potere di compiere determinate transazioni, di assumere impegni, di autorizzare spese, di stipulare contratti, nei limiti di importo, di ambito, di procedura definiti nella delega medesima. Le deleghe di potere devono essere: (i) formalmente documentate, mediante un documento scritto sottoscritto dalle parti; (ii) comunicate al destinatario della delega e ad altri soggetti che abbiano la necessità di conoscerle; (iii) registrate in un registro centralizzato mantenuto dalla Direzione Generale; (iv) verificate periodicamente al fine di accertare che rimangono appropriate e coerenti con l'organizzazione; (v) soggette a revisione in caso di modifiche organizzative, di trasferimento di personale, o di cambiamenti normativi.

Una delega di potere deve contenere: (i) l'identificazione della persona delegata; (ii) la descrizione specifica dei compiti e dei poteri delegati; (iii) i limiti di importo, di ambito di attività, di procedura applicabili; (iv) il periodo di validità della delega; (v) i sistemi di controllo e le verifiche applicabili; (vi) le responsabilità della persona delegata; (vii) le causali di revoca della delega.

Le deleghe sono revocabili in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, mediante comunicazione scritta al delegato. In caso di trasferimento, variazione di qualifica, cambio di ruolo, o fine del rapporto di lavoro, le deleghe precedenti sono automaticamente revocate.

Il funzionigramma aziendale (o matrice delle responsabilità) descrive in dettaglio, per ciascun processo critico e per ciascuna funzione organizzativa, le responsabilità specifiche, gli ambiti di competenza, i compiti, gli obblighi di reporting. Il funzionigramma è documentato e reso disponibile al personale interessato.

### 4.3 Sistema autorizzativo e decisionale

Un sistema robusto di autorizzazioni e di limiti decisionali rappresenta un presidio fondamentale di controllo. Questo sistema si basa su sette principi cardine:

- (1) Principio della autorizzazione preliminare: Nessuna transazione significativa, nessun impegno, nessuna spesa, nessun contratto può essere effettuato senza previa autorizzazione scritta da parte della persona competente secondo la delega di potere. Le transazioni non autorizzate sono nulle e la persona che le ha effettuate è responsabile delle conseguenze.
- (2) Principio del limite di importo: Ciascuna delega di potere include un limite di importo massimo. Transazioni che eccedono il limite richiedono l'autorizzazione di un livello gerarchico superiore. Per transazioni di particolare importanza o rischio (ad esempio, acquisto di nuovi fornitori, contratti con la pubblica amministrazione, stipulazione di finanziamenti), è richiesta l'autorizzazione di livelli superiori della gerarchia, indipendentemente dall'importo.
- (3) Principio della segregazione di funzioni: In processi critici, le funzioni di (a) autorizzazione, (b) esecuzione, (c) registrazione contabile, (d) controllo/verifica sono affidate a soggetti diversi, al fine di prevenire conflitti di interesse e di assicurare una verifica incrociata. Ad esempio, nel processo di gestione fornitori: l'autorizzazione di acquisto è competenza di un responsabile; l'ordine di acquisto è emesso dalla funzione Acquisti; la ricezione del bene è effettuata dalla funzione Magazzino; la verifica del documento di trasporto è effettuata da una terza parte; la registrazione contabile è effettuata dalla funzione Amministrazione; il controllo e la riconciliazione sono effettuati dalla funzione Controllo Interno o dal Collegio Sindacale.
- (4) Principio della documentazione: Ogni autorizzazione deve essere documentata mediante un documento scritto (email, memorandum, sistema informatico) che contiene: data, nome della persona autorizzante, firma, descrizione dell'autorizzazione, importo, data di scadenza, limitazioni o condizioni specifiche. La documentazione è conservata secondo i protocolli di archiviazione di ARTSER.
- (5) Principio della tracciabilità: Il sistema informatico di ARTSER è configurato al fine di registrare ogni transazione, ogni autorizzazione, ogni movimento di denaro, ogni accesso ai dati, con identificazione della persona che ha effettuato l'operazione, data, ora, descrizione. Tale tracciabilità consente un audit trail completo e consente di ricostruire la "storia" di una transazione in ogni suo momento.

(6) Principio della competenza e della expertise: Le autorizzazioni sono affidate a persone che possiedono la competenza tecnica, l'esperienza, la conoscenza necessaria per valutare adeguatamente la transazione e per identificare potenziali rischi di illiceità. Ad esempio, le autorizzazioni in materia di relazioni con la pubblica amministrazione sono affidate a persone che comprendono la normativa amministrativa e le norme anti-corruzione.

(7) Principio della revisione periodica: Le deleghe di potere e i limiti di importo sono sottoposti a revisione periodica (almeno annualmente) al fine di verificare: (i) se rimangono appropriate rispetto alla situazione organizzativa e ai rischi; (ii) se sono state rispettate; (iii) se hanno determinato situazioni di abuso; (iv) se richiedono modificazioni alla luce di cambiamenti normativi o organizzativi. Tale revisione è effettuata dal Consiglio di Amministrazione e dall'Amministratore Delegato, con il supporto dell'Organismo di Vigilanza.

#### 4.4 Sistema di policy e procedure

Un sistema documentato di policy generali e di procedure operative specifiche rappresenta una componente cruciale del Modello 231. Le policy generali enunciano i principi fondamentali applicabili a una pluralità di processi. Le procedure operative descrivono in dettaglio, passo dopo passo, il modo in cui un processo specifico deve essere effettuato, quali sono i controlli, le autorizzazioni, i documenti richiesti.

Le policy generali di ARTSER includono: (i) Policy sulla Segregazione di Funzioni, che definisce il principio secondo il quale le funzioni di autorizzazione, esecuzione, registrazione e controllo devono essere separate; (ii) Policy sulla Documentazione e Tracciabilità, che prescrive che ogni transazione significativa deve essere documentata e registrata nei sistemi informatici; (iii) Policy sulla Riservatezza e Protezione dei Dati, che disciplina l'accesso, l'utilizzo, la protezione di informazioni riservate e dati personali; (iv) Policy sulla Gestione Fornitori, che definisce i criteri di selezione, valutazione, monitoraggio dei fornitori; (v) Policy sulla Gestione Conflitti di Interesse, che prescrive la dichiarazione e la gestione di potenziali conflitti di interesse; (vi) Policy sulla Comunicazione e Whistleblowing, che fornisce canali sicuri per la segnalazione di violazioni; (vii) Policy sulla Formazione Continua, che assicura che tutti gli interessati siano sottoposti a formazione periodica.

Le procedure operative specifiche sono state formalizzate in documenti autonomi per ciascun processo critico identificato nel corso dell'analisi di risk assessment. ARTSER ha implementato le seguenti 14 Procedure Operative (PO):

Codice	Procedura operativa	Rif. Parte Speciale
PO-01	Gestione Rapporti PA e Accreditamento Regionale	PS-A (§A.4.1, A.4.2, A.4.4)
PO-02	Gestione Attività Fiscale, Dichiarazioni CAF, Visti Conformità	PS-A (§A.4.5), PS-K
PO-03	Gestione Flussi Finanziari – Pagamenti e Incassi	PS-A (§A.4.11), PS-C
PO-04	Selezione e Gestione Fornitori e Partner	PS-A (§A.4.10), PS-G
PO-05	Selezione, Assunzione e Gestione del Personale	PS-A (§A.4.8), PS-I, PS-J
PO-06	Gestione Contabilità, Bilancio e Rapporti Societari	PS-B

PO-07	Gestione Sistemi Informativi e Protezione Dati	PS-E
PO-08	Gestione Contenzioso e Procedimenti Giudiziari	PS-A (§A.4.6), PS-F
PO-09	Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro	PS-D
PO-10	Gestione Adempimenti Previdenziali	PS-A (§A.4.3)
PO-11	Gestione Rapporti Infragruppo e Sistema Associativo	PS-A (§A.4.15)
PO-12	Gestione Licenze Software e Proprietà Intellettuale	PS-H
PO-13	Gestione Segnalazioni Whistleblowing	Trasversale (D.Lgs. 24/2023)
PO-14	Gestione Formazione 231 e Diffusione del Modello	Trasversale (PG Cap. 6)

Ciascuna procedura contiene: (i) scopo e ambito di applicazione; (ii) soggetti responsabili; (iii) step operativi dettagliati; (iv) autorizzazioni e limiti decisionali richiesti; (v) documenti e registri da mantenere; (vi) controlli periodici e monitoraggio; (vii) scenari di potenziale rischio e relative mitigazioni; (viii) sanzioni disciplinari per violazioni. La gestione e l'aggiornamento delle procedure è curato dal Responsabile Compliance interno sotto la supervisione dell'OdV, con priorità ai processi classificati a rischio elevato nel Risk Assessment.

#### 4.5 Programma di formazione e informazione

Un programma articolato di formazione e informazione, rivolto a tutti i dipendenti e ai destinatari del Modello, rappresenta una componente fondamentale di implementazione e diffusione. La formazione serve a: (i) aumentare la consapevolezza rispetto ai rischi di commissione di reati; (ii) fornire una chiara comprensione del Modello 231 e del Codice Etico; (iii) trasferire competenze specifiche relative ai processi critici; (iv) generare una cultura diffusa di legalità e compliance; (v) documentare che i destinatari hanno ricevuto formazione e hanno compreso le prescrizioni.

ARTSER implementa un programma di formazione articolato su più livelli: (i) Formazione on-boarding per nuovi assunti: Entro trenta giorni dall'assunzione, ogni nuovo dipendente riceve una formazione introduttiva che copre il Modello 231, il Codice Etico, i principi etici, i rischi specifici della propria funzione, il sistema di whistleblowing, le conseguenze di violazioni. Tale formazione include discussione del presente documento, visione di materiale video, discussione interattiva; (ii) Formazione periodica per tutti i dipendenti: Almeno annualmente, tutti i dipendenti ricevono una formazione aggiornata sul Modello 231, il Codice Etico, i cambiamenti normativi, i risultati del monitoraggio; (iii) Formazione specializzata per processi critici: I dipendenti che operano in processi identificati come a rischio (gestione fornitori, relazione con pubblica amministrazione, contabilità, IT, sicurezza del lavoro) ricevono una formazione specializzata e più approfondita, coperta dalle procedure della Parti Speciali; (iv) Formazione per amministratori e sindaci: Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale ricevono una formazione specifica sulla responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/01, sulla governance, sui rischi.

La formazione è svolta da soggetti qualificati, inclusi esperti interni, esperti esterni, rappresentanti dell'Organismo di Vigilanza. La partecipazione è obbligatoria e la mancata partecipazione senza giustificato

motivo è soggetta a procedure disciplinari. L'attestazione della partecipazione è documentata mediante registri di frequenza sottoscritti dai dipendenti.

#### 4.6 Sistemi informativi e applicativi informatici

I sistemi informatici di ARTSER svolgono un ruolo cruciale nella implementazione del Modello 231. Tali sistemi sono configurati al fine di: (i) registrare e tracciare ogni transazione significativa; (ii) controllare gli accessi ai dati e alle funzioni mediante profili utente e password; (iii) generare report e dashboard di monitoraggio; (iv) segregare le funzioni attraverso profili di accesso differenziati; (v) conservare un audit trail completo.

Le componenti fondamentali dei sistemi informativi di ARTSER sono: (i) Sistema contabile integrato (ERP - Enterprise Resource Planning), che registra e traccia tutte le transazioni contabili, gli ordini di acquisto, le fatture, i pagamenti, le movimentazioni di denaro; (ii) Sistema di gestione del personale (HR), che registra i dati dei dipendenti, gli stipendi, i benefit, le presenze, la formazione; (iii) Sistema di gestione clienti (CRM), che registra i dati dei clienti, gli ordini, i contratti, la corrispondenza; (iv) Sistema di posta elettronica, che registra la corrispondenza e consente verifiche di conformità; (v) Sistema di controllo degli accessi fisici e informatici, che registra l'accesso ai locali di ARTSER e ai sistemi informatici.

Le misure di sicurezza informatica e di controllo degli accessi includono: (i) Autenticazione a due fattori per l'accesso ai sistemi critici; (ii) Profili utente granulari, che assegnano a ciascun dipendente esclusivamente i permessi necessari per svolgere le proprie funzioni (principio della segregazione di funzioni); (iii) Log di audit automatico, che registra ogni accesso, ogni modifica di dati, ogni transazione; (iv) Backup periodici e ridondanza dei dati, al fine di prevenire la perdita di informazioni; (v) Crittografia dei dati sensibili in transito e a riposo; (vi) Firewall e sistemi di protezione contro intrusi; (vii) Antivirus e protezione contro malware; (viii) Monitoraggio continuo della sicurezza e delle anomalie; (ix) Politica di password robusta, che prescrive password complesse, cambio periodico, divieto di riutilizzo; (x) Politica di revoca tempestiva degli accessi in caso di trasferimento o termine del rapporto di lavoro.

L'Organismo di Vigilanza, con il supporto della funzione IT e del Collegio Sindacale, effettua verifiche periodiche della sicurezza informatica, della conformità dei sistemi alle prescrizioni di segregazione di funzioni, del rispetto della tracciabilità, e della completezza dei log di audit. In caso di anomalie, vulnerabilità, o violazioni, l'Organismo di Vigilanza è tempestivamente informato e coordina le azioni di rimedio.

#### 4.7 Principi di controllo interno per processi trasversali

ARTSER applica specifici principi di controllo interno per i processi trasversali che interessano la generalità delle funzioni aziendali. Tali principi integrano i controlli descritti nelle sezioni precedenti (in particolare §4.6 relativo ai sistemi informativi) e sono declinati secondo le aree di rischio rappresentate nella tabella sottostante. Le responsabilità operative, i flussi informativi, le verifiche specifiche e le modalità di segnalazione all'Organismo di Vigilanza sono dettagliati nelle singole Procedure Operative di riferimento.

Ambito	Principio cardine	Procedura di rif.
Consulenze e incarichi professionali	Segregazione tra richiesta, selezione, autorizzazione e pagamento	PO-04, PO-08
Acquisti e approvvigionamento	Selezione competitiva, segregazione funzionale, soglie autorizzative	PO-04

Rimborsi spese e nota spese	Autorizzazione preventiva, documentazione giustificativa, verifica indipendente	PO-03
Flussi monetari e finanziari	Segregazione tra predisposizione, autorizzazione e contabilizzazione	PO-03, PO-06
Gestione del contenzioso	Tracciabilità delle decisioni, coordinamento con legali esterni, informativa OdV	PO-08
Negoziazione contratti	Trasparenza, approvazione formale, clausola 231	PO-01, PO-04
Gestione ispezioni	Informativa immediata a DG e OdV, cooperazione leale, documentazione	PO-01, PO-02
Progetti finanziati pubblicamente	Segregazione tra rendicontazione e gestione, conservazione documentale	PO-01
Sicurezza informatica e protezione dati	Policy di accesso, log di sistema, backup, formazione utenti	PO-07

Per il dettaglio delle fasi operative, delle responsabilità, dei controlli specifici e dei flussi informativi verso l'OdV, si rinvia alle singole Procedure Operative sopra richiamate.

## CAPITOLO 5. ORGANISMO DI VIGILANZA

<b>Composizione</b>	2 membri esterni (Presidente legale + professionista audit/risk) + Responsabile Compliance interno come punto di contatto
<b>Requisiti</b>	Stabilità, autonomia, professionalità, onorabilità
<b>Funzioni</b>	Vigilanza, aggiornamento MOG, gestione segnalazioni whistleblowing, reporting al CdA
<b>Riferimento</b>	Art. 6, co. 1, lett. b) D.Lgs. 231/01; D.Lgs. 24/2023

### 5.1 Norma di riferimento e identificazione dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) rappresenta il fulcro della struttura di governance relativa al Modello 231 di ARTSER, in quanto incaricato della supervisione dell'implementazione, del monitoraggio dell'efficacia, della promozione di una cultura di legalità e compliance. L'art. 6, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 231/01 prevede che l'ente debba aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento a un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo. L'art. 6, comma 4-bis, introdotto dalla Legge 179/2017 e successivamente rafforzato dal D.Lgs. 24/2023, attribuisce all'OdV anche il ruolo di destinatario delle segnalazioni interne di violazioni del Modello (whistleblowing).

### 5.2 Requisiti soggettivi dei componenti

I componenti dell'OdV devono possedere requisiti soggettivi specifici, la cui sussistenza è verificata dal Consiglio di Amministrazione prima della nomina e periodicamente durante il mandato. Tali requisiti si articolano in quattro categorie fondamentali:

(a) **Stabilità:** I componenti dell'OdV devono garantire continuità nell'esercizio della funzione per l'intera durata del mandato, con disponibilità ad intervenire tempestivamente in caso di necessità urgenti (segnalazioni gravi, ispezioni, incidenti). La stabilità è assicurata dalla durata predefinita del mandato, dalla previsione di compensi adeguati, e dalla formalizzazione degli impegni di tempo.

(b) **Autonomia e indipendenza:** I componenti dell'OdV non devono essere subordinati gerarchicamente ad alcuna funzione aziendale che siano chiamati a controllare, e non devono trovarsi in situazione di conflitto di interesse, anche solo potenziale, rispetto alle attività di ARTSER. L'autonomia implica che l'OdV opera liberamente, senza necessità di autorizzazioni preventive da parte della Direzione, e che le sue decisioni non possono essere sottoposte a veto. L'indipendenza è garantita dalla composizione prevalentemente esterna dell'OdV e dall'assenza di relazioni economiche, familiari o professionali con i soggetti controllati.

(c) **Professionalità:** I componenti dell'OdV devono possedere competenze tecniche specifiche in almeno una delle seguenti discipline: diritto penale e compliance 231, risk management e controllo interno, revisione contabile e forensic accounting, governance aziendale. La professionalità è documentata mediante curriculum vitae, titoli di studio, esperienza professionale, e partecipazione a programmi di formazione continua.

(d) **Onorabilità:** I componenti dell'OdV non devono essere stati condannati, neppure con sentenza non definitiva o con patteggiamento, per reati che incidano sulla moralità professionale, in particolare: reati contro la pubblica amministrazione, reati societari, reati finanziari, reati di corruzione, reati tributari, reati contro il patrimonio mediante frode. Non devono inoltre trovarsi in stato di interdizione, inabilitazione, fallimento, o essere stati sottoposti a misure di prevenzione personale.

### 5.3 Composizione dell'Organismo di Vigilanza

L'OdV di ARTSER è composto da due membri esterni indipendenti. Il Responsabile Compliance interno funge da punto di contatto operativo ma non è membro dell'Organismo, a garanzia della piena terzietà dell'organo di vigilanza.

L'OdV di ARTSER è composto da due membri esterni, professionisti indipendenti dotati di competenze complementari, che assicurano il requisito di terzietà e di indipendenza dal management aziendale. La composizione è la seguente:

(i) Un esperto legale esterno, specializzato in diritto penale d'impresa, compliance e responsabilità amministrativa degli enti, con almeno dieci anni di esperienza nel settore. Tale soggetto assume la funzione di Presidente dell'OdV e rappresenta l'Organismo nei rapporti istituzionali con il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e l'Amministratore Delegato. Il Presidente è responsabile della convocazione delle riunioni, della redazione dell'ordine del giorno, della supervisione della verbalizzazione, e del coordinamento complessivo delle attività di vigilanza.

(ii) Un professionista esterno con competenze specifiche in ambito di revisione contabile, risk management, controllo interno o governance aziendale, con esperienza qualificata nel settore dei servizi alle imprese o del terzo settore. Tale componente integra le competenze giuridiche del Presidente con competenze tecniche di analisi dei processi, verifica dei controlli e valutazione dei rischi operativi.

La scelta di una composizione interamente esterna è motivata dalla necessità di garantire la massima indipendenza e terzietà dell'Organismo rispetto al management e alle funzioni operative di ARTSER, in coerenza con i più rigorosi orientamenti giurisprudenziali in materia. Entrambi i componenti non devono intrattenere con ARTSER, con la controllante Confartigianato Imprese Varese, o con le controllate QuiCredito Srl e SML Srl, rapporti diversi dall'incarico di OdV che possano comprometterne l'indipendenza.

L'OdV si relaziona, ove necessario per lo svolgimento delle proprie funzioni, con il Responsabile Compliance interno di ARTSER, il quale funge da punto di contatto operativo tra l'Organismo e la struttura aziendale. Il Responsabile Compliance: (i) facilita l'accesso dell'OdV alle informazioni, ai documenti, ai processi e alle persone dell'organizzazione; (ii) coordina l'attuazione delle raccomandazioni formulate dall'OdV; (iii) segnala tempestivamente all'OdV le criticità operative, le variazioni organizzative significative e le eventuali anomalie riscontrate. Il Responsabile Compliance non è componente dell'OdV e non ne condiziona le deliberazioni, ma costituisce il tramite operativo essenziale per l'effettività della funzione di vigilanza.

L'OdV gode di autonomia operativa piena e di diritto di accesso completo a tutte le informazioni, i dati, i sistemi informatici, le persone, i processi e i locali fisici di ARTSER. Tale diritto di accesso è incondizionato e non può essere limitato o subordinato ad autorizzazioni preventive. Ogni dipendente, collaboratore, amministratore è tenuto a prestare piena collaborazione all'OdV e a fornire senza ritardo le informazioni richieste.

### 5.4 Risorse dell'Organismo di Vigilanza

L'effettività della funzione di vigilanza presuppone che l'OdV disponga di risorse adeguate, sia finanziarie sia strumentali. Il Consiglio di Amministrazione assicura all'OdV: (i) un budget annuale dedicato, determinato al momento della nomina e aggiornabile su motivata richiesta dell'OdV, destinato a coprire i compensi dei componenti, i costi delle riunioni, le spese di trasferta, le spese per consulenze specialistiche esterne (ad esempio, analisi forensi, perizie tecniche), i costi di formazione; (ii) l'accesso a strumenti informatici dedicati, inclusa una casella di posta elettronica riservata per la ricezione delle segnalazioni; (iii) uno spazio fisico riservato per le riunioni e per la conservazione della documentazione in condizioni di sicurezza e riservatezza; (iv) la possibilità di avvalersi, previo assenso del Presidente dell'OdV, di consulenti esterni specializzati per indagini o verifiche che richiedano competenze non disponibili all'interno dell'OdV. Il budget

dell'OdV è sottratto alla disponibilità del management e non può essere ridotto senza delibera motivata del Consiglio di Amministrazione.

## 5.5 Modalità di nomina, durata in carica e cessazione

L'Organismo di Vigilanza è nominato dal Consiglio di Amministrazione, mediante deliberazione assunta a maggioranza qualificata (almeno due terzi dei consiglieri presenti). La nomina è preceduta dalla verifica del possesso dei requisiti soggettivi (stabilità, autonomia, professionalità, onorabilità) e dell'assenza di cause di ineleggibilità, effettuata dal Consiglio medesimo o da un esperto indipendente a ciò incaricato. Tale verifica è documentata nel verbale della delibera di nomina.

Ciascun componente designato, al momento della nomina, sottoscrive: (i) una dichiarazione di accettazione della carica; (ii) una dichiarazione di presa visione del Modello 231 e del Codice Etico; (iii) una dichiarazione di insussistenza di cause di ineleggibilità e di incompatibilità; (iv) un impegno a comunicare tempestivamente ogni sopravvenuta causa di incompatibilità. Tali dichiarazioni sono conservate in originale presso la sede di ARTSER.

La durata del mandato dell'OdV è di tre anni, rinnovabile per un massimo di due mandati consecutivi. La cessazione anticipata dalla carica può avvenire per: (i) dimissioni volontarie, comunicate per iscritto al Presidente del CdA con preavviso di almeno trenta giorni; (ii) sopravvenuta causa di ineleggibilità o incompatibilità; (iii) revoca deliberata dal CdA per giusta causa (grave inadempimento degli obblighi, violazione della riservatezza, condotta incompatibile con la funzione, prolungata inattività senza giustificato motivo), con delibera assunta a maggioranza qualificata e previa audizione del componente interessato; (iv) decadenza per mancata partecipazione a tre riunioni consecutive senza giustificato motivo. In caso di cessazione anticipata di un componente, il CdA provvede alla sostituzione entro sessanta giorni, assicurando il mantenimento dei requisiti di composizione.

I componenti dell'OdV ricevono un compenso annuale fisso, determinato dal CdA al momento della nomina sulla base degli standard di mercato per incarichi analoghi, e non subordinato ai risultati dell'attività di vigilanza. Il compenso è versato trimestralmente.

## 5.6 Cause di ineleggibilità

Costituiscono cause di ineleggibilità e incompatibilità con la funzione di componente dell'OdV le seguenti situazioni: (i) relazioni di parentela o affinità entro il quarto grado con amministratori, sindaci, dirigenti di ARTSER o di Confartigianato Imprese Varese; (ii) possesso di interessi finanziari significativi in ARTSER o nelle controllate, quali partecipazioni azionarie, diritti di credito, rapporti di finanziamento; (iii) rapporti di fornitura, consulenza o collaborazione professionale con ARTSER diversi dall'incarico di OdV, che possano generare conflitto di interesse; (iv) prestazione di fideiussione, garanzia personale o assunzione di obbligazioni finanziarie per conto di ARTSER; (v) esercizio, nei cinque anni precedenti, di funzioni di amministratore, direttore generale o sindaco presso enti sottoposti a procedure concorsuali, liquidazione coatta o misure cautelari giudiziarie; (vi) condanne penali, anche non definitive o pronunciate ai sensi dell'art. 444 c.p.p. (patteggiamento), per reati di corruzione, frode, falsificazione, riciclaggio, reati tributari, reati societari, reati contro la pubblica amministrazione; (vii) sottoposizione a misure di prevenzione personale o a stato di interdizione, inabilitazione o fallimento; (viii) incarichi presso enti o soggetti in posizione di concorrenza con ARTSER, presso autorità pubbliche che esercitano funzioni di controllo su ARTSER (Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL, ASL, Regione Lombardia), o presso organizzazioni sindacali che rappresentano i dipendenti di ARTSER.

La sussistenza di cause di ineleggibilità è verificata al momento della nomina e autocertificata annualmente da ciascun componente. La sopravvenienza di una causa di ineleggibilità o incompatibilità determina la decadenza automatica dalla carica, salvo che il componente non vi ponga rimedio entro trenta giorni dalla conoscenza della causa.

## 5.7 Riunioni e delibere

L'OdV si riunisce in via ordinaria con cadenza almeno trimestrale, secondo un calendario annuale predefinito comunicato ai componenti e al Responsabile Compliance interno entro il mese di gennaio di ciascun anno. Le riunioni straordinarie sono convocate dal Presidente ogni qualvolta se ne presenti la necessità (ricezione di segnalazioni gravi, eventi straordinari, ispezioni, incidenti rilevanti), con preavviso anche verbale e conferma scritta.

Le riunioni sono convocate dal Presidente mediante comunicazione scritta (email alla casella riservata dell'OdV) con almeno sette giorni di anticipo per le riunioni ordinarie e con preavviso anche minimo per le riunioni straordinarie. La convocazione indica: data, ora, luogo (o modalità telematica), ordine del giorno. Le riunioni possono svolgersi anche in videoconferenza, purché sia garantita la riservatezza della comunicazione.

L'OdV delibera validamente con la presenza di entrambi i componenti. In caso di impossibilità di un componente, la riunione è rinviata, salvo che l'urgenza non consenta rinvio; in tal caso il componente presente può assumere decisioni urgenti, da ratificare nella riunione successiva. Le delibere sono assunte all'unanimità o, in caso di dissenso, con motivazione del voto dissenziente a verbale.

Di ogni riunione è redatto un verbale sintetico, sottoscritto da entrambi i componenti, che documenta: presenti, ordine del giorno, sintesi delle discussioni, delibere assunte, azioni da intraprendere con relativi responsabili e scadenze. I verbali sono conservati in un archivio dedicato, accessibile esclusivamente ai componenti dell'OdV, al Presidente del CdA e al Presidente del Collegio Sindacale. Il Responsabile Compliance interno cura la conservazione e l'archiviazione dei verbali.

## 5.8 Funzioni dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza esercita un ampio ventaglio di funzioni, tutte finalizzate a assicurare l'implementazione effettiva, il monitoraggio continuo, l'aggiornamento periodico del Modello 231. Tali funzioni includono:

- (1) Monitoraggio dell'implementazione: L'OdV verifica che il Modello 231 sia effettivamente implementato nelle operazioni quotidiane di ARTSER, che le procedure siano seguite, che le autorizzazioni siano rispettate, che i controlli siano eseguiti. Tale monitoraggio è continuo e basato su audit, ispezioni, verifiche documentali, colloqui con il personale.
- (2) Supervisione della conformità ai principi etici: L'OdV verifica che tutti i destinatari del Modello rispettino i principi etici e le regole di comportamento, e che i comportamenti potenzialmente violativi siano identificati, segnalati, e disciplinati.
- (3) Gestione del sistema di whistleblowing: L'OdV riceve e gestisce le segnalazioni provenienti dal sistema di whistleblowing, secondo i protocolli descritti nel presente Modello, assicurando confidenzialità, protezione del segnalante da ritorsioni, e follow-up appropriato.
- (4) Investigazione di violazioni sospette: In caso di sospetta violazione del Modello 231 o del Codice Etico, l'OdV conduce un'investigazione preliminare, raccoglie prove, interviena i testimoni, prepara un rapporto sulle risultanze. Tale investigazione è svolta con professionalità e indipendenza, al fine di accertare i fatti.
- (5) Reporting periodico: L'OdV redige rapporti periodici (almeno semestrali, preferibilmente trimestrali) destinati al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, che documentano: (i) le attività di monitoraggio svolte; (ii) le violazioni identificate; (iii) il follow-up su violazioni precedenti; (iv) i rischi emergenti; (v) le raccomandazioni per miglioramento. Tali rapporti sono discussi in sessioni specifiche del Consiglio di Amministrazione dedicate al Modello 231.

- (6) Reporting urgente: In caso di violazioni gravi, di commissione di reati potenziali, di comportamenti gravemente non etici, l'OdV è tenuto a informare tempestivamente (entro quarantotto ore) il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, e l'Amministratore Delegato.
- (7) Promozione della cultura di compliance: L'OdV promuove attivamente una cultura di legalità, trasparenza, e responsabilità all'interno di ARTSER, attraverso comunicazioni, partecipazione a sessioni di formazione, coaching, discussioni con il personale.
- (8) Aggiornamento e integrazione del Modello: L'OdV, in collaborazione con l'Amministratore Delegato, propone aggiornamenti al Modello al fine di riflettere cambiamenti normativi, evoluzione organizzativa, risultati del monitoraggio e novità normative. Tali proposte sono sottomesse al Consiglio di Amministrazione per l'approvazione.
- (9) Interazione con il Collegio Sindacale e gli organi di controllo: L'OdV collabora strettamente con il Collegio Sindacale, il Revisore Esterno, e altri organi di controllo, al fine di coordinare le attività di verifica, condividere informazioni rilevanti, evitare duplicazioni.
- (10) Gestione della riservatezza: L'OdV mantiene la massima riservatezza riguardo alle informazioni ricevute, alle investigazioni condotte, e ai rapporti redatti, al fine di proteggere la privacy dei soggetti interessati e di evitare sprechi reputazionali ingiustificati.

## 5.9 Obblighi di informazione verso l'Organismo di Vigilanza

Il presente Modello stabilisce che determinati soggetti, eventi, situazioni devono essere tempestivamente segnalati all'OdV al fine di consentire il monitoraggio efficace. Tali obblighi di informazione includono:

- (a) Segnalazione di comportamenti potenzialmente violativi: Qualsiasi dipendente, amministratore, sindaco, consulente che ha conoscenza di un comportamento potenzialmente violativo del Modello 231 o del Codice Etico è tenuto a segnalarlo all'OdV, utilizzando i canali di segnalazione disponibili (email dedicata, numero telefonico, canale anonimo).
- (b) Segnalazione di situazioni di conflitto di interesse: Qualsiasi dipendente che si trova in situazione di potenziale conflitto di interesse è tenuto a dichiararlo all'OdV, al proprio responsabile gerarchico, e alla funzione HR. Tale dichiarazione consente di valutare il conflitto e di adottare misure di mitigazione (ricusazione da decisioni, rotazione di funzioni, etc.).
- (c) Segnalazione di violazioni di normative specifiche: Qualsiasi dipendente che ha conoscenza di violazioni di normative specifiche (ad esempio, normativa fiscale, normativa sulla sicurezza del lavoro, normativa sulla privacy, normativa ambientale) è tenuto a segnalarlo all'OdV e alla funzione responsabile della materia.
- (d) Segnalazione di irregolarità amministrative e contabili: La funzione Amministrazione è tenuta a segnalare all'OdV qualsiasi irregolarità identificata durante la gestione contabile, la riconciliazione dei conti, la verifica dei documenti (ad esempio, documenti non supportati, transazioni anomale, discrepanze nei saldi).
- (e) Segnalazione di risultati di audit interno: L'Organismo di Vigilanza (che svolge funzioni di audit interno) conduce verifiche periodiche sui processi critici e segnala i risultati dei propri audit al Consiglio di Amministrazione.
- (f) Segnalazione di interazioni con pubbliche amministrazioni: La funzione responsabile della relazione con la pubblica amministrazione è tenuta a segnalare all'OdV interazioni che potrebbero presentare rischi di corruzione, concussione, o frode (ad esempio, contatti informali con funzionari pubblici, richieste di versamenti informali, pressioni inusuali).
- (g) Integrazione con il sistema di whistleblowing D.Lgs. 24/2023: Il sistema di whistleblowing di ARTSER, implementato secondo le disposizioni del Decreto Legislativo 24 novembre 2023, n. 24, fornisce un canale dedicato per le segnalazioni di violazioni normative. Tutte le segnalazioni ricevute attraverso il canale di whistleblowing sono gestite dall'OdV.

## 5.10 Reporting dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è tenuto a riferire periodicamente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale circa lo stato dell'implementazione del Modello 231, i risultati del monitoraggio, i rischi identificati, le raccomandazioni per miglioramento.

Il reporting periodico (almeno semestrale) include: (i) Sintesi delle attività di monitoraggio svolte nel periodo (audit, verifiche, ispezioni, colloqui); (ii) Elenco dettagliato delle violazioni identificate, con descrizione della natura, della gravità, della funzione o del dipendente coinvolto (nel rispetto della riservatezza appropriata), e dello status del follow-up; (iii) Analisi delle tendenze (ad esempio, se le violazioni stanno diminuendo o aumentando, se emergono nuovi tipi di violazioni); (iv) Valutazione dell'efficacia del Modello (se il Modello è appropriato, se è implementato, se sta prevenendo violazioni); (v) Rischi emergenti non ancora adeguatamente coperti dal Modello; (vi) Raccomandazioni specifiche per miglioramento del Modello, delle procedure, dei controlli, della formazione; (vii) Risultati di follow-up su raccomandazioni precedenti (se sono state implementate, se hanno generato benefici).

Il reporting urgente (in caso di violazioni gravi) include: (i) Descrizione dettagliata dei fatti; (ii) Identità dei soggetti coinvolti; (iii) Valutazione preliminare della gravità e della applicabilità della normativa penale (se il comportamento potrebbe costituire un reato D.Lgs. 231/01); (iv) Raccomandazioni immediate (ad esempio, sospensione da incarichi, comunicazione alle autorità, attivazione di procedure disciplinari).

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale discutono i rapporti dell'OdV in sessioni dedicate, approvano le raccomandazioni, autorizzano l'implementazione delle misure correttive, e garantiscono che il Modello rimanga effettivo e aggiornato.

## 5.11 Conservazione delle informazioni

L'Organismo di Vigilanza è tenuto a conservare tutti i documenti, i rapporti, le investigazioni, le segnalazioni, i verbali delle riunioni in un archivio dedicato, accessibile esclusivamente ai componenti dell'OdV, al Presidente del CdA, al Presidente del Collegio Sindacale, e alle autorità investigative ove legalmente richiesto. La conservazione ha durata di almeno dieci anni, coerente con i termini di prescrizione dei reati D.Lgs. 231/01, ed è effettuata secondo rigorosi protocolli di riservatezza e protezione dei dati personali. Il Responsabile Compliance interno cura la conservazione materiale dell'archivio sotto la supervisione del Presidente dell'OdV.

## 5.12 Obblighi formativi dei componenti dell'OdV

I componenti dell'OdV sono tenuti a mantenere e aggiornare costantemente le proprie competenze professionali attraverso la partecipazione a programmi di formazione continua in materia di: (i) evoluzione normativa del D.Lgs. 231/01 e dei decreti attuativi in materia di responsabilità amministrativa degli enti; (ii) nuove metodologie di compliance, risk assessment e audit; (iii) aggiornamenti normativi in materia di governance e controllo interno; (iv) normativa sulla protezione dei dati personali e sul whistleblowing; (v) normativa di settore applicabile alle attività di ARTSER (normativa fiscale, formazione professionale, intermediazione lavoro, sicurezza del lavoro). Ciascun componente partecipa ad almeno due eventi formativi all'anno (convegni, seminari, corsi di aggiornamento), i cui attestati sono conservati nell'archivio dell'OdV. Il budget dell'OdV include una voce specifica per la formazione dei componenti.

## 5.13 Sistema di whistleblowing e protezione dei segnalanti

ARTSER ha implementato un sistema strutturato di whistleblowing in conformità ai requisiti del Decreto Legislativo 24 novembre 2023, n. 24 (attuazione della Direttiva UE 2019/1937). Il sistema fornisce canali sicuri, riservati e protetti per la segnalazione di violazioni normative, comportamenti potenzialmente illeciti,

violazioni del Modello 231 e del Codice Etico, conflitti di interesse, abusi di potere, corruzione, e qualsiasi altra condotta potenzialmente contraria alle prescrizioni del presente Modello.

Il canale di segnalazione è costituito da una Piattaforma informatica dedicata certificata per l'inoltro di segnalazioni anonime.

Le modalità operative per la gestione delle segnalazioni sono disciplinate nella Procedura Operativa PO-13 "Gestione Segnalazioni Whistleblowing", alla quale si rinvia per il dettaglio dei flussi operativi, delle tempistiche, delle responsabilità, della investigazione preliminare, della conservazione delle informazioni e della protezione del segnalante da ritorsioni e discriminazioni.

ARTSER garantisce protezione totale ai segnalanti da ritorsioni, discriminazioni, o sanzioni in conseguenza della segnalazione, secondo i principi enunciati nel D.Lgs. 24/2023. Tale protezione copre: (i) il mantenimento della riservatezza dell'identità del segnalante, salvo necessità imperative imposte da ordini giudiziari; (ii) la tutela del segnalante da licenziamenti, sospensioni, demansionamenti, o altre misure discriminatorie; (iii) la garanzia di equità procedurale in caso di investigazione della segnalazione; (iv) l'accesso a consulenza legale e supporto psicologico per il segnalante ove necessario.

## CAPITOLO 6. DIFFUSIONE DEL MODELLO

<b>Strumenti</b>	Informativa intranet, formazione on-boarding, formazione annuale, formazione specializzata
<b>Ciclo formativo</b>	PDCA in 7 fasi: analisi bisogni, progettazione, erogazione, valutazione, monitoraggio, azioni correttive, reporting
<b>Comunicazione esterna</b>	Clausole contrattuali, comunicazioni istituzionali, coordinamento con controllate

### 6.1 Attività informativa e comunicazione

Un elemento fondamentale dell'implementazione del Modello 231 è assicurare che il Modello medesimo, il Codice Etico, i principi etici, e le prescrizioni operative siano ampiamente diffusi e compresi da tutti i destinatari. La consapevolezza e la comprensione sono prerequisiti indispensabili affinché il Modello sia effettivamente rispettato.

ARTSER implementa un programma articolato di diffusione informativa attraverso molteplici canali: (i) Pubblicazione sulla intranet aziendale: Il Modello 231, il Codice Etico, le procedure operative, e i documenti di supporto sono pubblicati sulla intranet aziendale accessibile a tutti i dipendenti, in una sezione dedicata "Compliance e Etica Aziendale". Tale intranet è aggiornata tempestivamente in caso di revisioni del Modello. I dipendenti possono scaricare, consultare, e stampare tali documenti; (ii) Comunicazioni periodiche per email: Periodicamente (almeno trimestralmente), ARTSER invia comunicazioni via email a tutti i dipendenti, che riepilogano gli elementi fondamentali del Modello, i recenti aggiornamenti, i casi di violazioni identificate e risolte (nel rispetto della riservatezza), le indicazioni operative; (iii) Pubblicazione fisica: Copie cartacee del Modello 231 e del Codice Etico sono disponibili presso gli uffici principali e presso gli sportelli di accesso al personale, in modo che qualsiasi persona possa consultarle fisicamente; (iv) Allegato ai contratti di lavoro: Una copia sintetica del Modello 231 e del Codice Etico è allegata ai contratti di lavoro di nuovi assunti, come documento di accettazione delle prescrizioni.

ARTSER assicura che la comunicazione sia comprensibile, accessibile, e efficace. La comunicazione utilizza linguaggio chiaro, evita tecnicismi eccessivi, fornisce esempi concreti. Per dipendenti con difficoltà linguistiche, ARTSER mette a disposizione traduzioni o supporto di interpretariato.

La diffusione include anche processi di socializzazione e di embedding del Modello nella cultura aziendale. Ad esempio: (i) Durante le riunioni di team, i responsabili discutono gli elementi rilevanti del Modello per i propri processi; (ii) I risultati del monitoraggio dell'OdV sono comunicati al personale (nel rispetto della riservatezza); (iii) Storie e casi di studio sono utilizzati per illustrare l'importanza della compliance; (iv) Il Modello è integrato nei processi di onboarding di nuovi assunti, con discussione approfondita durante il primo mese di lavoro.

La comunicazione è inoltre estesa ai destinatari esterni. Fornitori, partner, consulenti, clienti sono informati rispetto alle prescrizioni di compliance applicabili ai loro rapporti con ARTSER. Tale informazione è fornita attraverso: (i) Clausole contrattuali specifiche; (ii) Comunicazioni scritte che accompagnano i contratti; (iii) Allegati ai contratti contenenti estratti del Modello e del Codice Etico applicabili ai terzi.

### 6.2 Formazione del personale: ciclo di gestione PDCA

La formazione rappresenta uno strumento fondamentale di diffusione e internalizzazione del Modello 231 e del Codice Etico. Una formazione efficace aumenta la consapevolezza dei rischi, fornisce competenze operative specifiche, e contribuisce a creare una cultura diffusa di legalità e compliance.

Il programma di formazione e diffusione del Modello è strutturato secondo un ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) che comprende: analisi dei bisogni formativi, progettazione del piano annuale, erogazione differenziata per livello di rischio e funzione, verifica dell'apprendimento, monitoraggio dell'efficacia e azioni correttive.

Le modalità operative, i contenuti specifici per ciascuna categoria di destinatari (dipendenti on-boarding, personale periodico, funzioni critiche, amministratori e sindaci, componenti OdV), le frequenze, le modalità di erogazione e verifica sono disciplinati nella Procedura Operativa PO-14 "Gestione Formazione 231 e Diffusione del Modello", alla quale si rinvia integralmente.

### **6.3 Comunicazione esterna**

La diffusione del Modello e dei principi etici non si limita ai destinatari interni, ma si estende a tutti i soggetti esterni che interagiscono con ARTSER. La comunicazione esterna è articolata su tre livelli distinti:

(a) Comunicazione contrattuale: Tutti i contratti stipulati da ARTSER con fornitori, partner, consulenti, collaboratori esterni includono clausole specifiche di compliance al Modello 231 e al Codice Etico, con allegazione di un estratto dei documenti rilevanti. Il contraente esterno è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di presa visione e accettazione dei principi e delle prescrizioni applicabili.

(b) Comunicazione istituzionale: ARTSER rende disponibile un estratto del Modello 231 e del Codice Etico sul proprio sito web istituzionale, nella sezione "Etica, Compliance e Sostenibilità", accessibile a clienti, fornitori, partner, istituzioni e pubblico in generale. Tale comunicazione include le informazioni essenziali sulla politica di compliance di ARTSER, sui canali di segnalazione, e sulle modalità di accesso al testo integrale dei documenti.

(c) Comunicazione verso le controllate: ARTSER assicura la diffusione del Modello 231 e del Codice Etico alle controllate QuiCredito Srl e SML Srl attraverso comunicazioni formali ai rispettivi organi amministrativi, sessioni di formazione coordinate, e verifiche periodiche di allineamento. Le controllate sono tenute ad adottare modelli di organizzazione coerenti con i principi del Modello di ARTSER.

## CAPITOLO 7. SISTEMA DISCIPLINARE

<b>Destinatari</b>	Dipendenti, organi sociali, partner, consulenti, collaboratori esterni
<b>Principio</b>	Sanzioni graduate e proporzionate alla gravità della violazione
<b>Riferimento</b>	Art. 6 e art. 7 D.Lgs. 231/01; Statuto dei lavoratori; CCNL applicabile

### 7.1 Misure nei confronti dei dipendenti

La violazione del Modello 231 e del Codice Etico da parte di dipendenti può comportare conseguenze disciplinari significative, proporzionate alla gravità della violazione, alle circostanze, e alla storia disciplinare del dipendente interessato.

ARTSER implementa un sistema disciplinare graduato, che fornisce una gamma di sanzioni da meno severe a più severe, applicabili sulla base di una valutazione circostanziata della violazione. Il sistema disciplinare è informato dai seguenti principi: (i) **Proporzionalità**: La sanzione deve essere proporzionata alla gravità della violazione. Una violazione minore comporta una sanzione minore; una violazione grave comporta una sanzione più severa. Violazioni che integrano reati penali comportano le sanzioni più severe, incluso il licenziamento per giusta causa; (ii) **Coerenza**: Le stesse violazioni devono comportare sanzioni sostanzialmente coerenti nei confronti di dipendenti diversi, al fine di evitare l'impressione di discriminazione; (iii) **Giustizia procedurale**: Ogni dipendente ha il diritto di essere informato della violazione allegata, di fornire la propria versione dei fatti, di essere sentito prima che la sanzione sia comminata; (iv) **Documentazione**: Ogni procedimento disciplinare è documentato, con registrazione delle accuse, della indagine, della audizione del dipendente, della sanzione finale.

Le sanzioni disciplinari applicabili ai dipendenti includono, in ordine di gravità crescente:

(1) **Richiamo verbale**: La forma di sanzione meno grave, applicabile a violazioni minori e non reiterate. Consiste in una discussione formale con il dipendente, durante la quale il responsabile gli comunica che il comportamento è inaccettabile, quali sono le aspettative future, e che ulteriori violazioni comporteranno sanzioni più severe. Il richiamo verbale è registrato nei fascicoli del dipendente, ma non genera comunicazioni formali scritte. Un richiamo verbale rimane in vigore per un periodo di sei-dodici mesi, dopodiché è cancellato dal fascicolo.

(2) **Ammonizione scritta**: Applicabile a violazioni minori-moderate o a reiterate violazioni minori. Consiste in una lettera formale inviata al dipendente, nella quale è specificata: la natura della violazione; il riferimento al Modello o alla normativa violata; il comportamento atteso in futuro; il fatto che ulteriori violazioni comporteranno sanzioni più severe. L'ammonizione scritta rimane in vigore per un periodo di dodici-ventiquattro mesi.

(3) **Multa fino a quattro ore di stipendio lordo**: Applicabile a violazioni moderate che non integrano reati penali. La multa è calcolata sulla base dello stipendio lordo medio mensile del dipendente, e viene detratta dalla busta paga successiva. Una multa fino a quattro ore corrisponde, per un dipendente con stipendio medio di 30.000 euro annui (circa 2.500 euro mensili), a una detrazione di circa 13-52 euro. Tale sanzione è applicabile a violazioni quali: (i) mancata segnalazione di violazioni note; (ii) partecipazione a procedure in violazione della segregazione di funzioni; (iii) utilizzo non autorizzato di informazioni confidenziali.

(4) **Sospensione dal lavoro fino a dieci giorni**: Applicabile a violazioni significative che integrano gravi violazioni di procedure preventive o di principi etici fondamentali. La sospensione comporta l'obbligo di astenersi dal lavoro per un periodo fino a dieci giorni, durante i quali il dipendente non percepisce retribuzione. La sospensione è comunemente utilizzata per violazioni quali: (i) comportamento gravemente non etico che compromette la reputazione di ARTSER; (ii) violazione grave della segregazione di funzioni; (iii) segnalazione tardiva di violazioni significative; (iv) comportamento di ostruzione rispetto alle investigazioni dell'Organismo di Vigilanza.

(5) Licenziamento per giustificato motivo: Applicabile a violazioni serie che integrano comportamenti gravemente contrari ai principi etici di ARTSER, ma che non raggiungono la soglia di reato penale. Un licenziamento per giustificato motivo è un licenziamento disciplinare che deve essere giustificato mediante specifiche ragioni, e che consente al dipendente di ricorrere presso le autorità del lavoro (arbitrato, tribunale) per contestare la legittimità del licenziamento. Le violazioni che possono generare un licenziamento per giustificato motivo includono: (i) comportamento corruttivo verso partner o fornitori, anche in assenza di reato penale provato; (ii) reiterate e gravi violazioni del Modello 231 nonostante precedenti sanzioni; (iii) mancata cooperazione significativa con le investigazioni dell'Organismo di Vigilanza.

(6) Licenziamento per giusta causa: Applicabile a violazioni che integrano reati penali gravi, comportamenti estremamente gravi e disonesti, o violazioni che causano danni significativi a ARTSER. Un licenziamento per giusta causa è un licenziamento immediato che non richiede preavviso e che non dà diritto ad indennizzi aggiuntivi (oltre a quelli strettamente dovuti per legge). Un licenziamento per giusta causa può essere adottato per violazioni quali: (i) reati di corruzione, frode, falsificazione; (ii) sfruttamento, abuso, violenza nei confronti di colleghi o terzi; (iii) appropriazione indebita di denaro o beni aziendali; (iv) divulgazione deliberata di segreti commerciali o di informazioni riservate a soggetti non autorizzati; (v) violazione grave della riservatezza dei dati personali che causa danno significativo a persone; (vi) rifiuto intenzionale di applicare controlli di sicurezza che determina incidenti o danni.

Il procedimento disciplinare si articola secondo i seguenti step: (i) Comunicazione della violazione allegata: Il dipendente è convocato formalmente e informato della violazione che gli è attribuita, con indicazione della norma violata, delle circostanze, e dell'orario della riunione; (ii) Audizione del dipendente: Il dipendente ha il diritto di presentare la propria versione dei fatti, di fornire spiegazioni, di produrre elementi di prova a propria discolta. Tale audizione è condotta dal responsabile HR e dal responsabile della funzione interessata, con possibilità che il dipendente sia accompagnato da un rappresentante sindacale o da un consulente; (iii) Investigazione preliminare: ARTSER conduce una investigazione preliminare al fine di accertare i fatti, raccogliere prove (documenti, registrazioni, testimonianze), valutare la credibilità delle affermazioni del dipendente; (iv) Decisione e comunicazione della sanzione: Dopo aver acquisito tutti i fatti pertinenti, il responsabile HR, in consultazione con l'Amministratore Delegato e l'Organismo di Vigilanza (in caso di violazioni significative), decide quale sanzione comminare, in base ai criteri di proporzionalità. La decisione è comunicata al dipendente mediante lettera formale, nella quale sono specificati: la natura della violazione, i fatti accertati, la sanzione comminata, il periodo di applicazione (ove pertinente), il diritto di ricorso; (v) Ricorso interno: Il dipendente ha il diritto di presentare ricorso scritto entro dieci giorni dalla comunicazione della sanzione, presso l'Amministratore Delegato. Tale ricorso è sottoposto a revisione e una decisione di conferma o rideterminazione della sanzione è comunicata entro quindici giorni.

Le sanzioni disciplinari sono registrate nel fascicolo personale del dipendente e rimangono nel fascicolo per un periodo di tempo proporzionato alla severità della sanzione (da sei mesi per un richiamo verbale fino a quattro anni per un licenziamento con preavviso). Dopo la scadenza del periodo, la sanzione è rimossa dal fascicolo, salvo che sia stata reiterate violazioni che la prolunghino.

## **7.2 Misure nei confronti dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale**

I membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale sono sottoposti a un regime disciplinare specifico, in ragione del loro ruolo di governo della società. Violazioni del Modello 231 o del Codice Etico da parte di amministratori o sindaci possono comportare:

- (i) Richiamo formale del Consiglio di Amministrazione: Una comunicazione formale al membro che il suo comportamento è inaccettabile e che richiami di ulteriori violazioni potranno comportare misure più severe;
- (ii) Sospensione da specifici compiti delegati: Nel caso in cui un amministratore con deleghe specifiche abbia violato il Modello in ambito della sua delega, il Consiglio di Amministrazione può sospendere temporaneamente la delega, fino alla conclusione di una investigazione e alla predisposizione di misure correttive;

(iii) Revoca di deleghe: Nel caso di violazioni gravi, il Consiglio di Amministrazione può revocare le deleghe operative assegnate a un amministratore, mantenendolo in consiglio ma limitandone i poteri esecutivi;

(iv) Rimozione dal Consiglio di Amministrazione: Nel caso di violazioni integrative di reati penali o di comportamenti gravemente contrari ai principi etici fondamentali, l'Assemblea dei Soci può deliberare la rimozione dell'amministratore dal Consiglio.

Nel caso del Collegio Sindacale, le misure includono similmente richiami, sospensione di attribuzioni, e rimozione dalla carica, a seconda della gravità della violazione.

Le procedure di giudizio disciplinare rispetto agli amministratori e ai sindaci sono più formali rispetto ai dipendenti, in ragione della natura della carica. Tali procedure includono il diritto di difesa, l'assistenza legale, e la possibilità di ricorso presso l'Assemblea dei Soci.

### **7.3 Misure nei confronti di partner, consulenti e collaboratori esterni**

Fornitori, partner commerciali, consulenti, e altri soggetti esterni che operano nell'ambito organizzativo di ARTSER e che violano il Modello 231 o il Codice Etico sono soggetti a un regime di misure correttive e di possibile interruzione del rapporto.

Le misure includono:

(i) Comunicazione scritta di violazione: Una lettera formale inviata al fornitore/partner/consulente che comunica la violazione identificata, richiede rimedio immediato, e avverte che ulteriori violazioni comporteranno interruzione del rapporto;

(ii) Piano di rimedio: Nel caso di violazioni significative ma non tali da giustificare interruzione immediata, ARTSER e il fornitore/partner concordano un piano scritto di rimedio che specifica: le azioni che il soggetto esterno si impegna a intraprendere; i tempi per implementazione; le verifiche che ARTSER effettuerà per assicurare conformità. Il mancato rispetto del piano di rimedio determina interruzione del rapporto;

(iii) Interruzione del rapporto per inadempienza contrattuale: Nel caso di violazioni gravi, ARTSER interrompe il rapporto, invocando la clausola di risoluzione per violazione delle prescrizioni di compliance inserita nel contratto (art. 1456 del Codice Civile). Tale interruzione è comunicata per iscritto, con indicazione della causa specifica e della data di effetto dell'interruzione;

(iv) Azioni legali e risarcimento danni: Nel caso in cui la violazione da parte del fornitore/partner comporti danni a ARTSER (ad esempio, danno reputazionale, perdita di clienti, violazione di normative che espone ARTSER a rischi legali), ARTSER si riserva il diritto di esperire azioni legali per il recupero dei danni.

Fornitori e partner che vengono espulsi dalla relazione con ARTSER per violazioni significative del Modello 231 o del Codice Etico possono essere iscritti in una "lista di soggetti non idonei", comunicata internamente alle funzioni aziendali. Tale lista preclude la riapertura di rapporti con detti soggetti per un periodo di tempo definito (ad esempio, tre anni), al fine di evitare il ripetersi della violazione.

Le misure descritte sono implementate dalla Direzione Generale, in consultazione con l'Organismo di Vigilanza, e sono documentate per tracciabilità.

## APPENDICE — DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE

---

Il/La sottoscritto/a:

Cognome e Nome: \_\_\_\_\_

Qualifica / Funzione: \_\_\_\_\_

Rapporto con Artser srl:

Dipendente    Collaboratore esterno    Consulente    Fornitore    Partner    Altro:

\_\_\_\_\_

### DICHIARA

1. Di aver ricevuto copia del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 di Artser srl (Parte Generale e Parti Speciali applicabili alla propria funzione), nonché del Codice Etico approvato dal Consiglio di Amministrazione il 10 febbraio 2025.
2. Di aver preso visione integrale dei suddetti documenti e di averne compreso il contenuto, con particolare riferimento ai principi etici, alle regole di comportamento, alle procedure preventive, ai controlli, al sistema disciplinare, e ai canali di segnalazione (whistleblowing).
3. Di impegnarsi a rispettare scrupolosamente tutte le prescrizioni contenute nel Modello 231 e nel Codice Etico, nonché a conformare la propria condotta ai principi di legalità, correttezza, trasparenza, responsabilità e riservatezza ivi enunciati.
4. Di impegnarsi a segnalare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza, attraverso i canali di segnalazione messi a disposizione da ARTSER, qualsiasi violazione o sospetta violazione del Modello 231 o del Codice Etico di cui venga a conoscenza.
5. Di essere consapevole che la violazione delle prescrizioni del Modello 231 e del Codice Etico può comportare l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste nel sistema disciplinare, nonché, ove applicabile, la risoluzione del rapporto contrattuale.
6. Di essere consapevole che il presente Modello è soggetto ad aggiornamenti periodici e di impegnarsi a prendere visione delle versioni aggiornate che saranno comunicate da ARTSER.

Luogo e data: \_\_\_\_\_

Firma leggibile: \_\_\_\_\_

Il presente documento è conservato nel fascicolo del destinatario presso la sede di Artser srl ed è a disposizione dell'Organismo di Vigilanza.