

All 5 1 1 – Politica Integrata TP Italia 2024

POLITICA INTEGRATA

(Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Sicurezza delle Informazioni, Sicurezza dei dati Personali, Centri di Contatto, Anticorruzione, Parità di Genere)

Il documento è applicabile a In & Out S.p.A. e tutte le sue controllate (di seguito *Teleperformance Italia o l'Organizzazione*).

Teleperformance Italia è una società leader mondiale nell'offerta di servizi di Contact Center.

L'Organizzazione orienta le proprie attività verso la ricerca della piena soddisfazione dei Clienti e delle proprie risorse umane mediante il raggiungimento di alti standard qualitativi e di sicurezza sul lavoro, nonché rivolta alla garanzia ed alla tutela dell'ambiente interno ed esterno all'azienda, della sicurezza dei dati attraverso una solida rete di sicurezza informatica per la protezione e la gestione del controllo degli accessi e i permessi degli utenti del sistema d'informazione.

Teleperformance Italia ha tra i suoi valori primari quello dell'etica aziendale, per mezzo della quale trasmette un messaggio di lealtà, correttezza e rispetto e che rappresenta un punto di riferimento nella realtà sociale in cui opera; in tale contesto l'Organizzazione vuole inoltre consolidare i principi del proprio Codice Etico e sostenere attivamente tutte le iniziative volte a rafforzare gli Standard ed i principi che devono governare la condotta di tutto il personale, in conformità con le normative di riferimento, e in modo da non costituire un pregiudizio, anche solo d'immagine, per la Società.

Equità, inclusività e valorizzazione della diversità sono valori fondanti di Teleperformance Italia.

La diversità è all'origine della creatività e dell'innovazione e quindi della performance economica e di un business responsabile. Le politiche di valorizzazione della diversità e inclusione trovano la loro espressione nell'assunzione di impegni e nella definizione di obiettivi e target, presidiati e rendicontati in modo trasparente.

Promuove attraverso la ricerca e lo sviluppo la *Digital Transformation*, volta alla trasformazione in positivo del modo di operare in tutte le aree aziendali, dal top management agli agenti, con il supporto di soluzioni innovative digitali che consentono di digitalizzare attività e processi, incrementando la rapidità e la qualità dei servizi erogati.

Integrity, Respect, Professionalism, Innovation e Commitment, sono i Valori a cui il personale di Teleperformance si ispira e crede.

In Teleperformance crediamo che i principi che compongono il **Global Compact delle Nazioni Unite** non siano solo in completa armonia con i nostri 5 valori aziendali di **Integrità, Rispetto, Professionalità, Innovazione e Impegno**, ma fungono da estensione letterale del nostro credo.

Ci impegniamo ad applicare questi principi nel modo in cui operiamo per eliminare ogni forma di discriminazione e di corruzione e garantire onestà, equità, uguaglianza, sostenibilità, trasparenza e decenza umana di base.

Ci impegniamo inoltre a creare opportunità di dialogo continue e idonee a mantenere un ambiente inclusivo, attraverso sondaggi di opinione periodici e campagne di sensibilizzazione sui temi della parità di genere che coinvolgono tutta la popolazione aziendale al fine di comprendere percezioni e bisogni e permettere alle risorse di fornire preziosi spunti utili a definire le iniziative dell'azienda.

Siamo un'azienda di persone che lavora per le persone, un'azienda che si impegna a rimuovere ogni barriera, anche culturale, che pregiudichi l'accesso delle donne al mondo del lavoro e la crescita professionale attraverso la diffusione di una cultura dell'uguaglianza a tutti i livelli dell'organizzazione.

L'eliminazione di qualsiasi forma di intimidazione, molestia e violenza è uno dei principi fondamentali che inquadra e indirizza l'operato di Teleperformance Italia.

L'Organizzazione, in un'ottica tesa al miglioramento continuo, sviluppa in modo documentato e mantiene un Sistema di Gestione Integrato: Qualità, Parità di Genere, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Sicurezza delle Informazioni, Conformità al GDPR, Prevenzione della Corruzione, Ambiente e Centro di Contatto Clienti, in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI PDR 125:2022, UNI ISO 45001:2023, ISO/IEC 27001: 2013, ISO/IEC 27701:2019, ISO 37001:2016, ISO/IEC 14001:2015 e ISO 18295-1:2017;

All 5 1 1 – Politica Integrata TP Italia 2024

Teleperformance è pienamente consapevole che una responsabile strategia, conforme ai principi della Parità di Genere, della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, della Conformità al GDPR, della Prevenzione della Corruzione, della Sicurezza Informatica, della Qualità dei propri prodotti e servizi e nelle attività di Call Center, relativa alla gestione delle risorse e alle proprie attività, risulta essenziale per il proprio successo, per la soddisfazione dei propri Clienti e delle aspettative di tutti i portatori d'interesse nel contesto in cui Teleperformance opera.

Teleperformance, attraverso principi di pari opportunità e meritocrazia nella gestione di tutte le fasi del ciclo di vita delle risorse aziendali, dalla selezione, all'assunzione, dall'accesso alla formazione ai percorsi di crescita, anche retributiva garantisce ogni aspetto della Parità di Genere

Sono in corso, inoltre, attività di coinvolgimento e formazione del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate ai processi che possono influenzare ed essere coinvolti con la prevenzione della corruzione.

Inoltre, al fine di migliorare continuamente la soddisfazione dei propri Clienti e l'efficacia dei processi interni e dei servizi erogati nel conseguimento dei risultati attesi, si impegna a:

- **FOCALIZZARE LA PROPRIA ATTENZIONE SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE:** Teleperformance si impegna a comprendere le necessità dei propri Clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo Teleperformance opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti del mercato di riferimento, del Paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti, di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici.
- **UTILIZZARE UN APPROCCIO PER PROCESSI:** Teleperformance identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. Teleperformance gestisce i propri processi affinché gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi, le responsabilità connesse e le risorse impiegate siano univoci.
- **DIMOSTRARE LA PROPRIA LEADERSHIP:** Teleperformance si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGI, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. Teleperformance comunica l'importanza del SGI e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.
- **VALUTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITA':** Teleperformance pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:
 - Valutare e trattare rischi associati ai processi;
 - Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

I Sistemi di Gestione strutturati ed integrati tra loro, sono finalizzati a:

1. **Garantire l'uguaglianza di genere in tutti i ruoli e le posizioni e a tutti i livelli della gerarchia:**
 - Comunicando alle persone interessate che valorizzazione della diversità e dell'unicità di ognuno, l'inclusione ed apertura sono i valori che contraddistinguono l'azienda;
 - Favorendo un processo di selezione fondato su criteri inclusivi e analizzando i dati di selezione in modo da monitorare la composizione della popolazione aziendale in termini di genere;
 - Generando opportunità di sviluppo professionale e mentoring attraverso programmi di promozione della carriera e di formazione;
 - Offrendo programmi di formazione utili a comprendere e riconoscere i pregiudizi inconsci, incentrati sul lavoro in un team inclusivo e sull'offerta di una customer experience declinata attorno al valore dell'inclusione;
 - Offrendo altresì ulteriori programmi di formazione dedicati a figure manageriali volti a valorizzare e rafforzare una leadership inclusiva;
 - Promuovendo lo sviluppo delle competenze delle donne attraverso programmi specifici, come sessioni di mentoring, coaching e formazione alla leadership, per aiutare le donne di talento ad accedere a posizioni dirigenziali;

All 5 1 1 – Politica Integrata TP Italia 2024

- promuovendo e valorizzando la maternità/paternità attraverso strumenti di conciliazione vita privata - vita professionale integrati nelle politiche di welfare e l'attuazione di politiche e meccanismi per agevolare la vita quotidiana e assicurare un buon equilibrio tra la vita lavorativa e quella personale e favorire quindi il benessere di ogni individuo sul posto di lavoro.
- 2. Ottenere la piena Soddisfazione del Cliente;
- 3. Perseguire una crescita adeguata del New Business;
- 4. Rendere gli attuali volumi gestiti più profittevoli attraverso la razionalizzazione dei costi operativi;
- 5. Operare assicurando efficacia, efficienza e affidabilità impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza, trasparenza e correttezza;
- 6. Svolgere le attività con l'impegno di rispettare leggi, normative e regolamenti vigenti relativi:
 - Alla normativa in materia di prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro;
 - A regolamenti di pertinenza del settore delle Telecomunicazioni aventi incidenza sui luoghi di lavoro;
 - Eventuali prescrizioni sottoscritte dalla Società;
 - Al Nuovo Regolamento Europeo, sulla protezione dei dati, n. 2016/679 (GDPR);
 - Rispetto delle disposizioni di legge, di statuti, regolamenti o obblighi contrattuali e di ogni requisito inerente alla sicurezza delle informazioni, riducendo al minimo il rischio di sanzioni legali o amministrative, di perdite rilevanti o danni di reputazione;
 - Rispetto della normativa vigente sulla prevenzione della corruzione, al fine di evitare qualsivoglia tipo di condanna in materia di corruzione, anche con sentenza non definitiva, della Società, degli amministratori e dei lavoratori e lavoratrici, per fatti inerenti all'esercizio delle funzioni;
- 7. Operare attraverso un Sistema di Gestione Integrato in cui lo scambio d'informazioni e le sinergie tra le funzioni rappresentino valori strategici;
- 8. Garantire la Continuità Operativa e minimizzare gli impatti sul business in caso di crisi, assicurando un rapido ripristino del normale stato di svolgimento delle attività di business.
 - a. Tutelare gli interessi di Teleperformance e aumentare la fiducia dei propri Clienti e partner, ponendo particolare attenzione ai livelli di servizio attraverso lo sviluppo e l'implementazione di meccanismi che garantiscano la continuità del servizio erogato nel rispetto degli SLA definiti;
- 9. Assicurare che gli aspetti di sicurezza siano inclusi in tutte le fasi di progettazione, sviluppo, esercizio, manutenzione, assistenza e dismissione dei sistemi e dei servizi informatici;
- 10. Operare per il continuo coinvolgimento del personale e per lo sviluppo delle competenze, mediante organizzazione di momenti di formazione/informazione, perseguendo la crescita, la consapevolezza ed il senso di responsabilità di tutti i dipendenti; garantire un alto livello di professionalità delle risorse umane, sia a livello manageriale/gestionale che operativo;
- 11. Gestire in maniera razionale e sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego e riducendo gli sprechi;
- 12. Perseguire obiettivi di risparmio energetico e di impegno per la prevenzione e la minimizzazione di ogni forma di inquinamento prodotto dai rifiuti;
- 13. Presidiare i processi aziendali con adeguati strumenti di monitoraggio e controllo;
- 14. Mantenere un rapporto trasparente e di collaborazione con le autorità pubbliche e/o gli Enti di Controllo preposti;
- 15. Prevenire infortuni e danni alla salute della forza lavoro, impegnandosi al continuo miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
- 16. Ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e sicurezza della forza lavoro adottando idonee misure di valutazione e tutela, attuabili in relazione alle attività svolte;
- 17. Elevare progressivamente gli "standards" qualitativi, di salute e sicurezza e sicurezza informatica, attraverso modalità di miglioramento fondate su programmi di miglioramento e sistemi di gestione e controllo che consentano di intraprendere una adeguata valutazione del rischio ed azioni correttive;
- 18. Realizzare e mantenere ambienti di lavoro salubri e sicuri;
- 19. Comunicare al personale le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;

All 5 1 1 – Politica Integrata TP Italia 2024

20. Assicurare che la Politica Aziendale sia sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione della Società;
21. Coinvolgere e consultare le risorse sulle tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro e Sicurezza Informatica
22. Incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni risorsa e l'instaurazione del migliore clima aziendale.
23. Assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse scambiate Confidenzialità (Riservatezza);
24. Assicurare che l'informazione sia protetta da falsa negazione di ricezione, trasmissione, creazione, trasporto e consegna (Non Ripudio);
25. All'Autenticazione, che consiste nell'assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse;
26. Assicurare la piena Consapevolezza del personale (dipendent@, collaboratrici e collaboratori) che opera per conto di Teleperformance Italia e tutte le sue controllate sulle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni;
27. Garantire la continuità dell'attività di Teleperformance Italia e l'eventuale ripristino tempestivo dei servizi erogati colpiti da eventi anomali di una certa gravità, riducendo le conseguenze sia all'interno sia all'esterno del contesto aziendale;
28. Creare un contesto sfavorevole alla corruzione, aumentando la capacità di scoprire casi di corruzione e valorizzando la trasparenza dell'attività e dell'organizzazione:
 - a. Incoraggiare la segnalazione di casi sospetti di corruzione in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, assicurando di non procedere con provvedimenti disciplinari/sanzionatori né tanto meno a ritorsioni di qualsiasi tipo;
 - b. Mantenere attivo e migliorare con continuità il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, in conformità con la ISO 37001:2016;
 - c. Garantire un adeguato livello di formazione ed informazione a tutto il personale e la sua costante consultazione ai fini del miglioramento del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione;
 - d. Assicurare che il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione sia conforme alla UNI ISO 37001:2016, attraverso la conduzione periodica di audit interni, in virtù dell'autorità e dell'indipendenza conferitagli;

L'impegno di Teleperformance Italia per la prevenzione degli impatti ambientali si manifesta attraverso:

1. L'incoraggiamento alla responsabilità e sensibilità delle risorse impegnate ad ogni livello nelle attività aziendali, attraverso idonei programmi di informazione e formazione, affinché il personale di ogni livello assicuri l'implementazione e l'applicazione efficace del Sistema di Gestione Ambientale nell'ambito delle proprie responsabilità;
2. Un'accurata attuazione di quanto descritto nelle autorizzazioni ambientali intestate alla società;
3. La raccolta differenziata dei rifiuti all'interno degli uffici;
4. Il controllo di tutti gli aspetti ambientali significativi legati alle proprie attività;
5. Analisi sistematica del Sistema di Gestione Ambientale in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni.

Inoltre, la Direzione aziendale s'impegna affinché:

1. La digitalizzazione copra gran parte dei processi operativi, affinché ci sia una semplificazione ed un risparmio effettivo;
2. Gli aspetti relativi alla Salute e Sicurezza siano considerati quali contenuti essenziali nella fase di definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti;
3. Tutta la forza lavoro sia formata, informata e sensibilizzata per svolgere i propri compiti in sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni;
4. Tutto il personale operante in azienda rispetti i piani di formazione previsti in materia di Regolamento Europeo, sulla protezione dei dati, n. 2016/679 (GDPR);
5. Tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati, ivi compresi quelli sulla Salute e Sicurezza;
6. Gli standard di Sicurezza siano mantenuti attraverso la Certificazione ISO 27001;
7. Il Sistema di Gestione Ambientale sia mantenuto e strutturato, con l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, mantenere una gestione orientata alla prevenzione dell'inquinamento, al rispetto della legislazione ambientale e alle norme connesse.
8. Ci sia una continua integrazione delle iniziative del Gruppo all'interno del Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001);

All 5 1 1 – Politica Integrata TP Italia 2024

9. Ci sia sorveglianza e identificazione delle vulnerabilità del sistema d'informazione, monitorando eventuali falle delle applicazioni e dell'hardware utilizzati;
10. L'analisi dei rischi consente all'azienda di acquisire la consapevolezza e la visibilità sul livello di esposizione al rischio del proprio sistema di gestione integrato. Sulla base di tale livello sono individuate le misure di sicurezza idonee;
11. Vietare la corruzione;
12. Assicurare il riesame della Politica Aziendale (con cadenza almeno annuale) tenendo in considerazione eventuali modifiche legislative e ogni altro requisito aziendale;
13. Le proprie attività ed i propri affari siano condotti in modo tale da evitare il coinvolgimento in alcuna fattispecie corruttiva o in altre situazioni illecite;
14. Supportare il Comitato Guida a presidio del Sistema di Gestione della Parità di Genere nelle attività di rimozione delle discriminazioni e di ogni ostacolo che elimini di fatto l'uguaglianza tra uomo e donna nell'accesso al lavoro, nella promozione e nella formazione professionale e nelle condizioni di lavoro compresa la retribuzione;
15. L'empowerment femminile sia una priorità; le donne siano ben rappresentate a tutti i livelli nonché nei panel di tavole rotonde, eventi, convegni, etc. organizzati sia all'interno dell'azienda sia all'esterno.
16. Venga intrapreso un percorso che prevede l'analisi di gap retributivi di genere e la definizione di un piano d'azione per colmare eventuali divari.

Teleperformance Italia si impegna ad attuare efficacemente e a migliorare in modo continuativo il proprio Sistema di Gestione Integrato, assicurando e verificando periodicamente che la Politica sia documentata, attiva, riesaminata, divulgata e resa disponibile in un'ottica di trasparenza e collaborazione a tutto il personale mediante pubblicazione sulla Intranet Aziendale e a tutti gli stakeholder esterni mediante sito aziendale.

APPENDICE AL SISTEMA DI GESTIONE PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**1. PRINCIPI E REGOLE DI COMPORTAMENTO****1.1. PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO**

A garanzia di rispetto della presente Politica, in tutte le aree aziendali, devono essere osservati i seguenti principi generali:

- **Segregazione delle responsabilità:** i compiti, le attività e le funzioni di controllo devono essere adeguatamente segregati, in modo che il responsabile della singola attività sia sempre diverso dal soggetto che controlla e autorizza l'attività medesima;
- **Sistema dei poteri di firma:** i poteri di firma, formalmente definiti, devono essere connessi e coerenti con le responsabilità organizzative e gestionali assegnate ed esercitati entro i limiti di valore definiti;
- **Chiarezza e semplicità:** i compiti e le responsabilità di tutti i soggetti coinvolti nei processi aziendali devono essere definiti in modo chiaro e devono prevedere meccanismi di agevole applicazione;
- **Imparzialità e assenza di conflitti di interesse:** i destinatari della presente Politica Anticorruzione, devono operare con professionalità, imparzialità e nel rispetto della normativa anticorruzione. Essi, pertanto, hanno l'obbligo di evitare ogni e qualsivoglia situazione dalla quale possa sorgere un conflitto di interesse, tale da incidere sulla loro capacità di agire nell'interesse dell'azienda e nel rispetto della normativa citata;
- **Tracciabilità e archiviazione:** tutte le attività devono essere adeguatamente tracciate ed archiviate anche al fine di consentire una verifica ex post sulla correttezza e sulla liceità delle stesse.

Inoltre, si specifica che tutti i rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i Soggetti Privati devono essere intrattenuti in via esclusiva dai componenti degli organi sociali della Società e dalle strutture aziendali all'uopo preposte. A nessun destinatario è consentito interferire indebitamente, in particolare accordando, corrispondendo o ricevendo, direttamente o indirettamente, vantaggi di qualsiasi natura, eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque diretti ad acquisire indebiti trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività aziendale.

1.2. CONFLITTI DI INTERESSE

Tutti i destinatari devono evitare che si possano creare situazioni di conflitto d'interesse e devono comunicare tempestivamente al diretto responsabile eventuali interessi personali che possano essere in conflitto con gli interessi di Teleperformance Italia e che potrebbero, pertanto, influenzare l'indipendenza di giudizio o interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Società. In particolare, i conflitti di interesse possono verificarsi in riferimento a:

- Presenza di interessi economici del destinatario, correlati all'operato di possibili fornitori, appaltatori, subappaltatori o Clienti o di altre Società comunque connesse;
- Incarichi assunti dal dipendente in Società concorrenti che abbiano interessi in conflitto con l'Organizzazione;
- Utilizzo improprio di informazioni riservate ottenute durante lo svolgimento della propria attività.

1.3. PROGETTI FINANZIATI

Nella gestione dei progetti finanziati devono essere rispettati i seguenti principi:

- Adeguata tracciabilità di tutti i rapporti con l'ente;
- Completezza, accuratezza e veridicità della documentazione afferente alle diverse fasi di richiesta e di gestione del progetto finanziato;
- Rispetto delle procure in essere in relazione alla sottoscrizione dell'istanza di finanziamento e della documentazione inerente alla rendicontazione da trasmettere all'ente (sia mensile che finale);
- Monitoraggio della regolare esecuzione del progetto finanziato e verifica della coerenza dell'avanzamento contabile rispetto a quello fisico;
- Corretta registrazione contabile.

1.4. RELAZIONE CON I CLIENTI

Il rapporto di Teleperformance Italia con i suoi clienti deve essere basato su rispetto, trasparenza e un profondo senso di partnership. Teleperformance agisce secondo i propri valori, cercando sempre di raggiungere l'eccellenza nella qualità del servizio e alla completa soddisfazione del cliente; valorizza e protegge la riservatezza delle informazioni fornite dai propri clienti.

Per quanto riguarda le attività relative l'acquisizione e la gestione delle commesse (anche eventualmente di carattere pubblico) devono essere rispettati, inoltre, i seguenti principi:

All 5 1 1 – Politica Integrata TP Italia 2024

- Analisi della richiesta di offerta e conseguente avvio delle attività di elaborazione della proposta di offerta;
- Identificazione dei soggetti responsabili della predisposizione dell'offerta commerciale, delle tempistiche e delle fasi autorizzative;
- Identificazione dei soggetti autorizzati ad intrattenere i rapporti con i committenti, sia in fase di progettazione commerciale che di progettazione esecutiva;
- Segregazione tra chi predisporre l'offerta e chi effettua la verifica della stessa;
- Autorizzazione, con il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali, degli elementi essenziali (tecnici ed economici) e dell'analisi economico finanziaria dell'offerta, formalizzati in uno specifico documento;
- Rispetto delle procure in essere in relazione alla sottoscrizione delle offerte commerciali;
- Rispetto dei principi di trasparenza ed oggettività nell'identificazione e selezione di eventuali subappaltatori, ove previsti.

1.5. RELAZIONI CON I FORNITORI E APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Le modalità di scelta del Fornitore sono regolate da principi comuni a tutto il Gruppo in conformità alle norme vigenti.

La scelta del Fornitore e l'acquisto di beni e servizi materiali e immateriali devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

Il personale di Teleperformance Italia addetto ai processi di acquisto è tenuto ad adottare criteri di selezione oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e a non precludere a nessun Fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per l'aggiudicazione di un contratto.

Nella selezione del fornitore, il personale di Teleperformance Italia dovrà tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata, nel rispetto della normativa vigente.

1.6. CICLO ATTIVO

Non è consentito dare o promettere denaro o altre forme di utilità ai clienti con l'intento di predisporre un'offerta a condizioni particolarmente vantaggiose.

1.7. CICLO PASSIVO

Non è consentito ricevere denaro o altre forme di utilità da un dipendente o da un rappresentante di una controparte con cui l'Organizzazione ha interesse a concludere una fornitura di beni o servizi, al fine di ottenere un indebito vantaggio.

1.8. RAPPORTI CON LE AUTORITA' PUBBLICHE

Le relazioni con i soggetti che rappresentano la Pubblica Amministrazione, i Pubblici Ufficiali o i soggetti incaricati di pubblico servizio devono essere improntate su principi di correttezza, lealtà e trasparenza, nonché sull'osservanza delle disposizioni di legge e di regolamento applicabili.

Non è ammesso ricercare o instaurare relazioni di favore, influenza, ingerenza con l'obiettivo di condizionarne, direttamente o indirettamente, le attività.

È fatto assoluto divieto di promettere direttamente o tramite mediatori/consulenti, ovvero offrire alle categorie in questione denaro, beni ed accordare vantaggi economici o utilità di qualsiasi genere, se non nei limiti del modico valore nell'ambito di rapporti di cortesia, tali da non violare l'integrità e la buona reputazione dell'Organizzazione.

I rapporti in oggetto devono essere gestiti solo da soggetti preposti ed autorizzati allo scopo, nei limiti dei poteri attribuiti agli stessi con formale procura o nell'ambito e nei limiti dei propri ruoli e responsabilità.

Inoltre, i medesimi rapporti devono essere adeguatamente tracciati attraverso la redazione di verbali o note esplicative, devono contenere informazioni atte a fornire una completa ed esauriente rappresentazione dell'evento e devono essere archiviate ed adeguatamente conservate.

Sono assolutamente vietate ogni forma di pagamento agevolato, ossia di pagamento effettuato a favore di funzionari delle Autorità Pubbliche volte all'ottenimento di licenze, certificazioni, permessi o altri documenti ufficiali.

2. SEGANALAZIONE DEI SOSPETTI

All 5 1 1 – Politica Integrata TP Italia 2024

Tutti i dirigenti, i membri degli organi di supervisione strategica, gestione e controllo, gli azionisti, i dipendenti, collaboratori, risorse in somministrazione, tirocinanti, candidati, lavoratori in prova ed ex lavoratori, nonché agli appaltatori, Clienti, fornitori, consulenti e partner commerciali che ad ogni modo si relazionano con l'Organizzazione a segnalare, attraverso i canali istituiti e secondo la [Procedura Whistleblowing](#), quando, in buona fede, ritengono ragionevolmente e disinteressatamente che si sia verificata, si stia verificando o stia per verificarsi una condotta aziendale illecita e irregolare.

La segnalazione avverrà in condizioni di massima riservatezza, senza possibilità alcuna che il segnalante possa essere per questo motivo sanzionato, licenziato o sottoposto a misure discriminatorie, dirette o indirette, aventi effetti sulle sue condizioni di lavoro per motivi collegati alla segnalazione fatta (*c.d. tutela del whistleblowing*).

Salvo le ipotesi in cui la riservatezza non sia opponibile per legge (ad esempio, indagini penali, tributarie e/o amministrative, ispezioni delle Autorità di controllo) l'identità del segnalante non può essere rivelata a nessuno senza il preventivo consenso dell'interessato. Inoltre, le segnalazioni potranno essere fatte anche in forma anonima, purché sufficientemente circostanziate e tali da consentire gli accertamenti del caso.

Anche le informazioni di identificazione della persona segnalata non saranno divulgate a terzi prima che venga stabilita la fondatezza della segnalazione, salvo richieste delle Autorità Giudiziarie.

I canali messi a disposizione per la segnalazione dei sospetti in ambito corruzione sono:

- **Indirizzo postale:** Viale Bramante, 29 – 00054 Fiumicino (RM) – alla Cortese Attenzione del Dipartimento Legal & Compliance ⁽¹⁾;
- **Numero Telefonico dedicato:** 800 685 202;
- **Portale Informatico:** [Global Ethics Hotline](#).

Inoltre, l'Organizzazione mette a disposizione per tutti i sospetti di illeciti ex D.lgs. 231/2001 i canali verso l'OdV:

- indirizzo di posta organismodivigilanza@it.teleperformance.com;
- Casella vocale disponibile al numero telefonico **06.79505063**.

Approvata dal Consigli di Amministrazione del 26/03/2024

¹ Si suggerisce di prevedere che la segnalazione venga inserita in due buste chiuse, includendo, nella prima, i dati identificativi del segnalante, unitamente a un documento di identità; nella seconda, l'oggetto della segnalazione; entrambe le buste dovranno poi essere inserite in una terza busta riportando, all'esterno, la dicitura "riservata al Dipartimento Compliance".