

## CODICE ETICO

APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IL 26/03/2024

8	26/06/2024	Numero Casella Vocale OdV	L&C	Presidente del C.d.A.	Pubblico
Rev	Data	Motivo	Redatto	Approvato	Labeling

## INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	FINALITÀ E CONTENUTI DEL CODICE ETICO	3
3.	DESTINATARI E DIFFUSIONE DEL CODICE	3
4.	EFFICACIA DEL CODICE	3
5.	ATTUAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL CODICE	3
6.	SEGNALAZIONI	3
7.	PRINCIPI GENERALI	4
7.1.	MISSION AZIENDALE	4
7.2.	VALORI AZIENDALI	4
7.3.	I DIECI PRINCIPI DEL PATTO MONDIALE (GLOBAL IMPACT) DELLE NAZIONI UNITE	5
8.	PRINCIPI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS	5
8.1.	PRINCIPI GENERALI	5
8.1.1.	REGALI E OMAGGI	5
8.1.2.	SPESE DI RAPPRESENTANZA E OSPITALITÀ	6
8.2.	I PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI	6
8.2.1.	SODDISFAZIONE DEI CLIENTI (K-SAT)	7
8.2.2.	INTERAZIONE CON GLI UTENTI FINALI	7
9.	PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI	7
9.1.	SCELTA DEL FORNITORE	7
9.1.1.	INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI	8
9.1.2.	TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE	8
9.2.	PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I COLLABORATORI	8
9.2.1.	SELEZIONE DEL PERSONALE E STIPULA DEL CONTRATTO	8
9.2.2.	GESTIONE DEL PERSONALE	8
9.2.3.	VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE	8
9.2.4.	SICUREZZA E SALUTE	9
9.2.5.	TUTELA DELLE PERSONE	9
9.2.6.	TUTELA DELLA PRIVACY	9
9.2.7.	DOVERI DEL PERSONALE DI TELEPERFORMANCE ITALIA	9
9.2.7.1.	INFORMATIVA CONTABILE E SOCIETARIA	10
9.2.7.2.	CONFLITTO DI INTERESSE	10
9.2.7.3.	UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI	10
9.3.	PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA HOLDING E GLI AZIONISTI DI QUEST'ULTIMA	11
9.4.	PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI	11
9.4.1.	INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	11
9.4.2.	CONTRIBUTI POLITICI	12
9.5.	PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ	12
9.5.1.	SPONSORIZZAZIONE	12
9.5.2.	DONAZIONI	12

8	26/06/2024	Numero Casella Vocale OdV	L&C	Presidente del C.d.A.	Pubblico
Rev	Data	Motivo	Redatto	Approvato	Labeling

## **1. PREMESSA**

Il Codice Etico, pur non essendo un'imposizione normativa, costituisce uno strumento di autoregolazione, volontaria e unilaterale, volto a rendere trasparente l'attività aziendale e a indirizzarne eticamente lo svolgimento, anche al di là di quanto stabilito dalle norme vigenti e dal Contratto di Lavoro.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento tramite il quale (IN & OUT S.p.A a socio unico e tutte le sue controllate (*di seguito Teleperformance Italia*), si impegna a contribuire, nel compimento della propria missione conformemente alle leggi e ai principi di lealtà e correttezza e allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei propri servizi.

## **2. FINALITÀ E CONTENUTI DEL CODICE ETICO**

Il presente Codice Etico (di seguito Codice) individua i principi generali e le regole di comportamento cui viene riconosciuto un valore etico positivo. Il Codice ha lo scopo di indirizzare l'agire dell'Azienda verso comportamenti etici attraverso l'introduzione di un complesso di regole comportamentali il cui rispetto costituisce condizione imprescindibile per il conseguimento della propria missione aziendale. Il Codice disciplina le condotte rilevanti, sotto il profilo etico, con lo scopo di rendere trasparente l'attività di Teleperformance Italia e di indirizzarne lo svolgimento, in considerazione anche dell'impegno dell'Azienda a contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio in cui opera per mezzo dell'organizzazione e dell'erogazione di servizi pubblici

## **3. DESTINATARI E DIFFUSIONE DEL CODICE**

Le disposizioni del Codice sono vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori dell'Azienda, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti, fornitori, clienti e di qualunque soggetto esterno alla Società che instauri, a qualsiasi titolo, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, in Italia o all'estero, rapporti di collaborazione o di partnership.

I destinatari delle norme del Codice sono tenuti ad osservare le prescrizioni in esso contenute e ad adeguare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi. L'Azienda si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati e a dare al medesimo la maggiore diffusione possibile. A tal fine, il Codice è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'Azienda. La Società provvederà, inoltre, ad inserire nel proprio sito internet o nel blog aziendale una sezione dedicata all'argomento, consultabile anche da parte dei collaboratori esterni e partner.

## **4. EFFICACIA DEL CODICE**

I comportamenti prescritti dal presente Codice integrano, sotto il profilo etico, la condotta rilevante ai fini del compiuto e corretto assolvimento degli obblighi di fedeltà e diligenza attesi da dirigenti e dipendenti, nonché del generale obbligo di buona fede esigibile dai collaboratori a qualunque titolo e dai fornitori di prestazioni di servizi. L'inosservanza dei comportamenti cui l'Azienda attribuisce esplicitamente valore etico è proporzionalmente sanzionata, ricorrendone gli estremi, sotto il profilo civile, penale e disciplinare.

## **5. ATTUAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL CODICE**

Il Codice è adottato dalla Società mediante delibera del proprio Consiglio di Amministrazione, potrà essere modificato e integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti, delle indicazioni e delle proposte che potranno essere formulate dall'Organismo di Vigilanza previsto dal D.Lgs. 231/01.

## **6. SEGNALAZIONI**

Tutti i soggetti destinatari del Codice Etico di TP, così come meglio identificati al paragrafo 3, sono tenuti a segnalare attraverso gli appositi canali istituiti, illeciti ed irregolarità rilevanti, individuate nell'ambito dell'Organizzazione, per consentire alle funzioni preposte di effettuare le opportune valutazioni, per comprendere la rilevanza del fatto segnalato ed intervenire in modo tempestivo ed adeguato su quanto oggetto della segnalazione.

La segnalazione deve essere effettuata “in buona fede”, ossia deve basarsi su fatti e/o circostanze ragionevoli che consentano la ragionevole presunzione della sua fondatezza. Al contrario, non saranno ritenute rilevanti le segnalazioni generiche, le mere “voci” o i “sentito dire”, né le lamentele e le rivendicazioni personali, nonché le segnalazioni fatte con finalità dolose, in modo sconsiderato o con la consapevolezza che siano false. La gestione della 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, infatti, le ipotesi in cui non sia opponibile per legge la riservatezza (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.

In ottemperanza al D.Lgs. n. 24 del 10 marzo 2023, la Società ha introdotto dei **canali interni** per segnalare qualsiasi condotta illecita o qualsiasi comportamento commissivo o omissivo che possa provocare un danno a Teleperformance o a Terzi e di cui il soggetto sia venuto a conoscenza in ragione della funzione svolta e nell’ambito del contesto lavorativo in cui opera, come meglio dettagliato nella specifica “*Policy Whistleblowing*”.

I canali messi a disposizione per le segnalazioni sono:

- **Indirizzo postale:** Viale Bramante, 29 – 00054 Fiumicino (RM) – alla Cortese Attenzione del Dipartimento Legal & Compliance e avendo cura di esplicitata la dicitura “*whistleblowing*” sulla busta;
- **Numero Telefonico dedicato:** 800 685 202;
- **Portale informatico:** [Global Ethics Hotline](#).

Per le segnalazioni di: (i) Violazioni, conclamate o sospette, delle prescrizioni contenute nel Modello di Organizzazione e Gestione 231 adottato da Teleperformance, cui si rinvia; (ii) Fatti e/o i comportamenti che integrano o che, potenzialmente, possono integrare uno dei reati previsti dal D.Lgs. n. 231/2001, così come individuati nel Modello di Organizzazione e Gestione 231 adottato da Teleperformance, cui si rinvia, restano salvi i canali di segnalazioni verso l’Organismo di Vigilanza preposto ai sensi del D.Lgs 231/2001:

- Indirizzo di posta dedicato: [organismodivigilanza@it.teleperformance.com](mailto:organismodivigilanza@it.teleperformance.com);
- Casella vocale disponibile al numero telefonico 06.79505063.

## 7. PRINCIPI GENERALI

Costituiscono principi etici generali dell’Azienda: la propria Mission, i Valori Aziendali ed i dieci principi del Patto Mondiale (Global Compact) delle Nazioni Unite. I principi etici generali costituiscono le linee guida dell’operato di tutti i destinatari delle disposizioni del Codice.

### 7.1. MISSION AZIENDALE

*“La nostra **Mission** è quella di fornire un’esperienza eccezionale per i Clienti, in ogni singola occasione, come risultato del nostro impegno, passione e dedizione verso l’eccellenza. Così facendo, offriamo opportunità e valore per i dipendenti, clienti, committenti, comunità e azionisti.”*

### 7.2. VALORI AZIENDALI

I valori di Teleperformance sono:

**INTEGRITY Absolute, Harmonious, Universal**

*I say what I do, I do what I day.*

**RESPECT Deep, Nurturing, Abundant.**

*I treat others with kindness and empathy.*

**PROFESSIONALISM Drafted, Solid, Reliable.**

*I do things right the very first time.*

**INNOVATION Inspiring, Renewing, Dynamic.**

*I create & Improve.*

**COMMITMENT Steady, Strong, Radiant.**

*I'm passionate & Engaged*

**7.3. I DIECI PRINCIPI DEL PATTO MONDIALE (GLOBAL IMPACT) DELLE NAZIONI UNITE**

<b>DIRITTI UMANI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le aziende devono sostenere e rispettare la protezione dei diritti umani proclamati a livello internazionali; e</li> <li>2. Assicurarsi di non essere complici di abusi in termini di diritti umani.</li> </ol>
<b>LAVORO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Le aziende devono difendere la libertà di associazione e l'effettivo riconoscimento del diritto della contrattazione collettiva;</li> <li>4. L'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e coatto;</li> <li>5. L'effettiva abolizione del lavoro minorile; e</li> <li>6. L'eliminazione della discriminazione nel rispetto dell'impiego e dell'occupazione.</li> </ol>
<b>AMBIENTE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Le Aziende sono chiamate a sostenere un approccio cautelativo nelle opportunità ambientali;</li> <li>8. A prendere iniziative per promuovere una maggiore responsabilità ambientale; e</li> <li>9. A incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie eco-sostenibili.</li> </ol>
<b>ANTI CORRUZIONE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Le Aziende devono combattere la corruzione in tutte le sue forme, inclusa l'estorsione e l'abuso d'ufficio.</li> </ol>

**8. PRINCIPI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS**

**8.1. PRINCIPI GENERALI**

Teleperformance Italia, nello svolgimento delle proprie attività, agisce nel rispetto della normativa vigente. Tutte le attività sono svolte nel rispetto dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate. L'Azienda esige dai propri amministratori, dirigenti, dipendenti, consulenti, fornitori e in genere da qualunque altro soggetto con cui intrattenga rapporti:

- il rispetto delle norme vigenti, nonché dei principi etici generali di questo Codice e delle procedure a tale scopo preordinate;
- comportamenti corretti, tali da non pregiudicarne l'affidabilità morale e professionale.

Teleperformance Italia, pertanto, adotta misure necessarie affinché il vincolo del rispetto della normativa vigente, nonché del comportamento coerente con i principi etici generali di questo Codice e delle procedure a tale scopo preordinate, sia fatto proprio e praticato da amministratori, dirigenti e dipendenti, consulenti, fornitori, committenti e da ogni altro soggetto nell'ambito dei rapporti intrattenuti.

**8.1.1. REGALI E OMAGGI**

Regali, omaggi o altre utilità possono essere effettuati o ricevuti qualora rientrino nel contesto di atti di cortesia commerciale e siano tali da non compromettere l'integrità e/o la reputazione di una delle parti e tali da non poter essere interpretati da un osservatore imparziale come finalizzati a creare un obbligo di gratitudine o ad acquisire vantaggi in modo improprio. Teleperformance vieta l'effettuazione e l'accettazione, diretta o indiretta, di qualsiasi forma di regalia rivolta all'ottenimento di un improprio vantaggio, personale o di business, o che possa essere interpretata come tale. Le uniche forme di omaggi e regalie ammesse, quale forma di cortesia commerciale, devono essere in linea con i seguenti principi:

- Non devono eccedere il valore effettivo o stimato definito internamente dall'Organizzazione (c.d. valore modico);
- Non devono essere fatti in modo ricorrente (*ad es. solo in occasione delle festività natalizie*);

- Non devono essere fatti prima, durante o immediatamente dopo la partecipazione ad una gara, con lo scopo di influenzare impropriamente una decisione;
- Devono essere concessi in buona fede o secondo le norme di buon costume;
- Devono essere conformi agli standard di cortesia professionale generalmente accettati (ad. Es pacco di Natale) o aventi scopi promozionali/dimostrativi;
- Non devono essere effettuati in forma di pagamento in contanti;
- Devono essere documentati e registrati;
- Alcune tipologie di regali ed omaggi, devono essere pre-autorizzati.

Sono severamente vietati regali ed omaggi, sia offerti che ricevuti, che:

- Non siano conformi al Codice di Condotta TP, nonché alle leggi ed alle prassi locali (es. quando l'obiettivo è ottenere un vantaggio indebito, o un tentativo di influenzare impropriamente una persona in un rapporto commerciale, amministrativo o politico);
- Consistono in una somma di denaro o equivalente (ad esempio, biglietti della lotteria, buoni regalo, ecc.), o comporta servizi forniti a condizioni economiche irrealistiche (gratis senza un motivo giustificabile o ad un prezzo troppo basso rispetto al valore di mercato);
- Non abbiano una reciprocità ragionevolmente concepibile (ciò si verifica quando un dipendente riceve un invito di valore così elevato che sarebbe impossibile per lui ricambiare la cortesia);
- Sia stato richiesto espressamente dal beneficiario o sottoposto a condizioni (ad esempio, in cambio dell'ottenimento di una decisione favorevole);
- Supera le soglie del modico valore sopra definite o che non siano preventivamente approvati, ove richiesto.

#### **8.1.2. SPESE DI RAPPRESENTANZA E OSPITALITÀ**

Per spese di rappresentanza e di ospitalità si intendono i costi sostenuti per l'acquisto di un bene o servizio a favore di persone, enti o società terze rispetto a Teleperformance, giustificati da attività commerciali o finalizzati a promuovere il brand aziendale. Considerando che le visite alla Sede, le riunioni fuori Sede e le spese correlate (es. il trasporto, la sistemazione, i pasti e le spese supplementari) sostenuti per Funzionari Pubblici o dipendenti o amministratori di un cliente, di un partner commerciale e/o di un fornitore, possono generare rischi di corruzione, Teleperformance considera ammissibili soltanto le spese di rappresentanza ragionevoli ed effettuate in buona fede, con le seguenti caratteristiche:

- Non prevedano forme di pagamento in contanti;
- Non prevedano un corrispettivo;
- Sono effettuate in relazione a finalità di business legittime e non hanno quale scopo principale visite ad attrazioni turistiche o visite per motivi personali dei soggetti destinatari della spesa;
- Non sono motivate dal desiderio di esercitare un'influenza impropria o dall'aspettativa di reciprocità;
- Sono conformi agli standard di cortesia professionale generalmente accettati;
- Sono in linea con le procedure aziendali, le Leggi Anticorruzione ed i regolamenti applicabili.

Tutte le spese di rappresentanza devono essere registrate in maniera accurata e trasparente nei libri contabili della Società con sufficiente dettaglio e devono essere supportate da adeguata documentazione giustificativa al fine di individuare il nome dei beneficiari, nonché la finalità del pagamento.

#### **8.2. I PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI 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.

Teleperformance Italia, inoltre, valuta attentamente la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, in modo da rilevare tempestivamente le anomalie ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro. Nei rapporti con la committenza, Teleperformance Italia assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

#### **8.2.1. SODDISFAZIONE DEI CLIENTI (K-SAT)**

L'attenzione dedicata alle richieste dei nostri Clienti è un chiaro impegno assunto dall'azienda e diffuso a tutto il personale tramite documenti ufficiali, attività formative e riunioni interne. Il grado di soddisfazione dei Clienti, il miglioramento della sua soddisfazione e il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti, viene tenuto sotto controllo tramite apposita ricerca di Client Satisfaction (KSAT) condotta annualmente su tutti i Clienti. Teleperformance Italia si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti ed ai reclami da parte dei Clienti. Si impegna, altresì, a comunicare proattivamente al Cliente stesso tutti gli aspetti che possono impattare fortemente sul servizio, al fine di creare e mantenere un rapporto di fiducia e mostrandogli la nostra professionalità e la nostra attenzione in ogni momento.

#### **8.2.2. INTERAZIONE CON GLI UTENTI FINALI**

L'Azienda si impegna a soddisfare le esigenze degli Utenti Finali (clienti dei propri Committenti) in adempimento agli obblighi fissati dalla normativa vigente, dal Contratto e dagli standard di qualità prefissati con il Cliente. Teleperformance Italia si impegna a gestire i contatti con elevata professionalità, disponibilità, rispetto, cortesia e massima collaborazione. I contatti e le comunicazioni con gli Utenti Finali devono essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini di eventuali decisioni da parte dell'Utente Finale.

### **9. PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI**

#### **9.1. SCELTA DEL FORNITORE**

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.

### 9.1.1. INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI

Le relazioni con i Fornitori sono regolate da opportune procedure predisposte dalla Società e dalle norme del presente Codice, per garantire la massima trasparenza integrità e indipendenza. Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza, regolati, inoltre, dalle disposizioni vigenti in materia. La stipula di un contratto con un Fornitore deve basarsi sempre su rapporti di estrema chiarezza, evitando forme di dipendenza. Teleperformance Italia provvede a monitorare la congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

### 9.1.2. TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE

Teleperformance Italia si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto dei principi etici generali e della normativa vigente, richiedendo per particolari forniture e servizi requisiti di rilevanza sociale e di rispetto della normativa.

## 9.2. PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I COLLABORATORI

### 9.2.1. SELEZIONE DEL PERSONALE E STIPULA DEL CONTRATTO

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. La funzione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione, evitando, in particolare, che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela o consanguineità con il candidato; il personale addetto alle selezioni è tenuto a dichiarare la presenza, tra i candidati, di propri parenti o consanguinei e astenersi dall'attività. Il personale è assunto con regolare contratto e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare né alcuno sfruttamento di forme di collaborazione particolari. Alla costituzione del rapporto di lavoro ciascun collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- Caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- Elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti aziendali;
- Norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute, associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

### 9.2.2. GESTIONE DEL PERSONALE

Teleperformance Italia evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra i profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (per esempio, in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito (per esempio, assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti). L'accesso ai ruoli e agli incarichi è stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in genere della cura dei figli. La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili e la funzione del Personale.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la funzione del personale opera per impedire forme di nepotismo (per esempio, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra collaboratori legati da vincoli di parentela).

### 9.2.3. VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori (ad esempio, la *job rotation*, affiancamento a personale esperto, esperienze finalizzate alla copertura di incarichi di maggiore responsabilità). In quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di

forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata. Teleperformance Italia mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi, residenziali e a distanza, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e la professionalità del personale. La formazione è somministrata a gruppi o a singoli collaboratori sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale. Il percorso formativo di ciascun collaboratore è presente sul sistema informativo del personale al fine di rilevare il grado di fruizione della formazione e per disegnare i successivi percorsi formativi.

#### **9.2.4. SICUREZZA E SALUTE**

Teleperformance Italia si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori, essa opera, inoltre, per tutelare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri stakeholder. Obiettivo di Teleperformance Italia è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno della Società, ma anche con i fornitori, i clienti ed ogni altro soggetto coinvolto nelle proprie attività.

A tal fine, una capillare struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento e al conseguente mutamento delle minacce, realizza interventi di natura tecnica e organizzativa, attraverso:

- L'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza;
- Una continua analisi del rischio, della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- L'adozione delle migliori tecnologie;
- Il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- L'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

#### **9.2.5. TUTELA DELLE PERSONE**

Teleperformance Italia tutela l'integrità morale dei lavoratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona. Non sono tollerate discriminazioni legate all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

Teleperformance Italia tutela i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

#### **9.2.6. TUTELA DELLA PRIVACY**

Teleperformance Italia tutela altresì la privacy di ciascun collaboratore in conformità a quanto previsto dalla legge, e dal Regolamento Europeo (GDPR 2016/679) adotta standard che prevedono il divieto, fatte salve le eccezioni previste dalla legge, e/o dal Regolamento, di comunicare e diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato. Rispetta le regole per il controllo delle norme a protezione della privacy ed è esclusa qualsiasi forma di indagine sulle idee e, in generale, sulla vita privata di ciascuno.

#### **9.2.7. DOVERI DEL PERSONALE DI TELEPERFORMANCE ITALIA**

Il Personale di Teleperformance Italia deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni richieste. A ciascun dipendente viene chiesta la conoscenza del Codice e delle norme di riferimento che regolano l'attività, nell'ambito della sua funzione.

Il Personale di Teleperformance Italia deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. È tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Il Personale di Teleperformance Italia hanno l'obbligo di astenersi dai comportamenti contrari a tali norme, di rivolgersi ai propri superiori in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse e di riferire tempestivamente ai superiori o all'Organismo di Vigilanza qualsiasi notizia relativa a possibili violazioni e qualsiasi richiesta sia stata loro rivolta di agire in violazione delle norme; obbligo di chi riceve tali notizie è quello di mantenere la riservatezza circa l'identità del denunciante. È compito di ciascun Responsabile di Unità/Funzione aziendale, rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti e impedire qualunque tipo di ritorsione.

#### **9.2.7.1. INFORMATIVA CONTABILE E SOCIETARIA**

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Il Personale di Teleperformance Italia è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità. Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- L'agevole registrazione contabile;
- L'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- La ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. È compito di ogni lavoratore far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici. I lavoratori di Teleperformance Italia che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano sono tenuti a riferire i fatti al proprio superiore o all'Organismo di Vigilanza.

#### **9.2.7.2. CONFLITTO DI INTERESSE**

Il Personale di Teleperformance Italia è tenuto ad evitare situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Possono determinare conflitto di interesse le seguenti situazioni:

- Svolgere una funzione di vertice (Amministratore Delegato, consigliere, responsabile di funzione) ed avere interessi economici con Fornitori, Clienti, o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali) anche attraverso familiari o parenti;
- Curare i rapporti con i Fornitori e con i Committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi;
- Accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Teleperformance Italia.

#### **9.2.7.3. UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI**

Il personale di Teleperformance Italia è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego. In particolare, ciascun dipendente deve:

- Evitare usi privati dei beni aziendali;
- Utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;
- Evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'Azienda.

Ciascuno è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate e ha il dovere di informare tempestivamente le Unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi. Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ciascuno è tenuto a:

- Utilizzarle secondo le indicazioni e per gli scopi per i quali vengono messe a disposizione;

- Adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- Non inviare messaggi di posta elettronica minatori o ingiuriosi, non incorrere in linguaggi di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- Non navigare su siti internet con contenuti indecorosi o offensivi.

### **9.3. PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA HOLDING E GLI AZIONISTI DI QUEST'ULTIMA**

Teleperformance Italia si impegna a fornire alla propria holding e, indirettamente, agli azionisti di quest'ultima informazioni accurate, veritiere e tempestive, e a migliorare le condizioni della loro partecipazione alle decisioni societarie.

Costituisce impegno dell'Azienda tutelare e accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dagli azionisti con i loro investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e la tutela del patrimonio.

### **9.4. PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI**

Ogni rapporto con le istituzioni di Stato o internazionali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di Teleperformance Italia. A tal fine, Teleperformance Italia si impegna a:

- Instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali;
- Rappresentare gli interessi e le posizioni della Società in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal vertice di Teleperformance Italia.

#### **9.4.1. INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte e autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni normative e dei regolamenti applicabili e non può in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione della Società. Per questo motivo è necessario che venga raccolta la documentazione relativa ai contatti con la Pubblica Amministrazione. Nei confronti di dipendenti della Pubblica Amministrazione o di funzionari che agisce per conto della Pubblica Amministrazione, vale quanto segue:

- Non sono ammesse pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi di qualsiasi natura o in qualsiasi forma.
- Non è consentito offrire denaro o compiere atti di cortesia commerciale (come omaggi o forme di ospitalità) a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o loro parenti, salvo che si tratti di utilità d'uso di modico valore, che non possono essere in alcun modo interpretate come strumento per ricevere favori illegittimi, e comunque nel rispetto delle procedure aziendali a ciò preordinate.
- È proibito effettuare pagamenti, anche indiretti, a funzionari pubblici e a terzi in genere per ottenere trattamenti più favorevoli o influenzare un atto d'ufficio a determinare favori illegittimi (si considerano atti di corruzione sia i pagamenti illeciti ad enti o a loro dipendenti, sia i pagamenti illeciti fatti tramite persone che agiscono per conto di tali enti); è vietato inoltre promettere opportunità d'impiego, vantaggi o altre utilità.
- In sede di trattativa d'affari o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione.
- Nel caso specifico di gare con la Pubblica Amministrazione, si dovrà operare nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale.

- La Società non dovrà farsi rappresentare, nei confronti della Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto terzo, quando si possano creare conflitti d'interesse.

#### **9.4.2. CONTRIBUTI POLITICI**

L'Azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, o di loro rappresentanti e candidati. Si astiene da comportamenti volti ad esercitare pressioni, dirette o indirette, ad esponenti politici e non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto d'interessi.

#### **9.5. PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ**

Teleperformance Italia ritiene utile favorire iniziative che possano riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, della divulgazione scientifica e tecnologica. In particolare, Teleperformance Italia persegue un consumo consapevole delle risorse necessarie per svolgere la nostra attività, anche attraverso il progressivo miglioramento dell'efficienza energetica delle nostre attività e della continua sensibilizzazione dei Collaboratori, dei Fornitori, dei Clienti, degli Azionisti e di qualunque altro soggetto con cui intrattenga rapporti circa il comportamento nei confronti dell'ambiente.

##### **9.5.1. SPONSORIZZAZIONE**

Le sponsorizzazioni possono essere effettuate solo se rientrano tra le iniziative che hanno lo scopo esclusivo di promozione istituzionale del brand, creazione di visibilità e reputazione positiva per Teleperformance. Pertanto, le modalità di autorizzazione, stipula e gestione dei contratti di sponsorizzazione devono rispettare i seguenti principi:

- Devono essere effettuati in coerenza con il budget approvato;
- Deve essere effettuata una verifica sui potenziali conflitti di interesse nell'iniziativa che si intende sponsorizzare, prima della sua approvazione;
- Devono essere effettuate solo con partner noti, affidabili e di comprovata reputazione;
- Devono essere regolamentati attraverso contratti redatti per iscritto, al fine di evitare che possano essere considerate una forma dissimulata di conferimento di un beneficio ad una terza parte per ottenere un vantaggio per la Società. In particolare, tali contratti devono prevedere:
  - Un'adeguata descrizione circa la natura e la finalità dell'iniziativa, il corrispettivo, i termini e le condizioni di pagamento;
  - Clausole risolutive espresse - ex art. 1456 del Codice Civile - per mancato rispetto della controparte del presente Codice Etico e del Modello di Organizzazione 231/01 di Teleperformance;
  - Diritto di verifica sulla controparte nei casi in cui si abbia ragionevole sospetto di violazione delle disposizioni previste dalle normative applicabili, dal Codice Etico e dal Modello di Organizzazione 231/01 di Teleperformance.

##### **9.5.2. DONAZIONI**

Le erogazioni liberali verso Enti pubblici o soggetti privati sono ammesse se rientrano nella sfera delle iniziative che abbiano finalità di solidarietà sociale, di tipo umanitario, di promozione sociale ed economica, ricerca scientifica, educazione, protezione e sviluppo del patrimonio naturale ed artistico, sostegno ad eventi/enti a valore sociale/ambientale di particolare rilevanza, sono approvate secondo le procedure aziendali e non prevedono alcuna controprestazione.