

# Codice di Condotta

## Febbraio 2024

Versione 1.3.1



## IL GRUPPO TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN: FR0000051807 – Reuters: TEPRF.PA - Bloomberg: TEP FP), è leader globale nei servizi aziendali digitali che cerca costantemente di fondere il meglio della tecnologia avanzata con l'empatia umana per offrire un'assistenza clienti migliorata che sia semplice, veloce e sicura per i più grandi brand del mondo e per i loro clienti.

Il portafoglio di servizi del Gruppo, completi e alimentato anche dall'intelligenza artificiale, spazia dall'assistenza clienti di front-office alle attività di back-office, compresi i servizi di Trust & Safety che aiutano a difendere gli utenti online e la reputazione del brand. Offre inoltre una serie di servizi specializzati come recupero crediti, interpretariato e traduzione, servizi relativi al rilascio dei visti, nonché servizi di outsourcing dei processi di reclutamento. Con quasi 500.000 persone ispirate e appassionate che parlano attualmente più di 300 lingue, il Gruppo, grazie alla sua presenza globale e locale, è in grado di essere una forza positiva nel sostenere le comunità, i clienti e l'ambiente.

Nel 2022, Teleperformance ha registrato un fatturato consolidato di 8.154 milioni di euro (8,6 miliardi di dollari, sulla base di 1 euro = 1,05 dollari) e un profitto netto di 645 milioni di euro.

Le azioni di Teleperformance sono quotate sul mercato Euronext di Parigi, Compartimento A, e sono idonee al servizio di liquidazione differita. Sono incluse nei seguenti indici: CAC 40, STOXX 600, S&P Europe 350, MSCI Global Standard e Euronext Tech Leaders. Nell'ambito della responsabilità sociale d'impresa, le azioni Teleperformance sono incluse nel CAC 40 ESG dal settembre 2022, nell'indice Euronext Vigeo Euro 120 dal 2015, nell'indice EURO STOXX 50 ESG dal 2020, nell'indice MSCI Europe ESG Leaders dal 2019, nell'indice FTSE4Good dal 2018 e nell'indice S&P Global 1200 ESG dal 2017.

Visita il Gruppo al [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

# Indice

MESSAGGIO DEL PRESIDENTE E CEO .....	4
1. INTRODUZIONE.....	5
2. PANORAMICA DEL GLOBAL COMPLIANCE PROGRAM DI TELEPERFORMANCE.....	7
Panoramica del Dipartimento di Global Compliance.....	8
Presentazione dell’Organizzazione .....	8
Global Compliance Framework .....	9
Come ottenere informazioni e risposte; come inviare suggerimenti .....	9
Definizioni di alcuni termini usati in questo codice di condotta.....	10
Ambito di applicazione .....	11
Conformità con la legge .....	11
3. PRINCIPI DEL CODICE DI CONDOTTA .....	12
Contrasto alla corruzione.....	13
Traffico d’influenze .....	15
Regali, offerte di viaggio e forme di intrattenimento.....	16
Donazioni, contributi, filantropia, sponsorizzazione .....	18
Attività politiche.....	19
Conflitti di interessi.....	21
Contrasto al riciclaggio di denaro .....	23
4. APPLICAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA TELEPERFORMANCE; SANZIONI DISCIPLINARI .....	25
5. LINEA DIRETTA PER L’ETICA E PROTEZIONE DEI SEGNALANTI .....	27

# Messaggio del Presidente e CEO



Cari dipendenti,

L'Integrità è uno dei cinque valori principali di Teleperformance, che, insieme al Rispetto, all'Innovazione, alla Professionalità e all'Impegno, costituiscono i pilastri della nostra cultura aziendale. In Teleperformance, tutti sono tenuti ad agire con integrità in ogni momento.

Il nostro impegno ad agire con integrità significa conformarsi agli standard professionali ed etici più elevati, nonché allo spirito ed alle leggi che governano il nostro settore, la nostra azienda e il nostro lavoro. Adottare una condotta etica improntata all'integrità ci aiuta a guadagnare la fiducia e il rispetto delle persone a cui forniamo servizi e di quelle con cui operiamo.

Il presente Codice di condotta, disponibile anche sul nostro sito ufficiale, costituisce una risorsa essenziale per tutti i dipendenti di Teleperformance. Il Codice di condotta illustra i criteri adottati da Teleperformance circa la condotta aziendale e identifica le persone che possono rispondere a eventuali domande riguardanti questioni legate alla conformità. Vi invito a usarlo come guida per adottare le giuste decisioni e risolvere i problemi che possono sorgere in connessione con i vostri obblighi professionali. È stato pensato come risorsa da usare in qualunque momento e io vi incoraggio a consultarlo con regolarità.

Il nostro Codice di condotta non può esistere senza di noi, il team di Teleperformance. Il miglioramento continuo e l'azione correttiva sono parte integrante del nostro Quadro di riferimento globale in materia di conformità. Se avete domande o se siete testimoni di comportamenti inappropriati, vi invito caldamente a fare uso della Linea diretta per l'etica, il nostro sistema di segnalazione interno, per portarli all'attenzione del nostro Dipartimento Compliance.

Agire con integrità dipende dal fatto che ciascuno di noi comprenda e segua i criteri collegati ai nostri standard comportamentali. È fondamentale che tutti noi che operiamo in Teleperformance ci atteniamo agli standard più elevati. Lo dobbiamo ai nostri clienti, ai partner, agli azionisti e a noi stessi. Desidero ringraziarvi per il vostro costante impegno nel sostegno ai principi contenuti in questo Codice di condotta e nella sua promozione, dentro e fuori l'azienda.

Daniel Julien  
Presidente e CEO

# 1. Introduzione



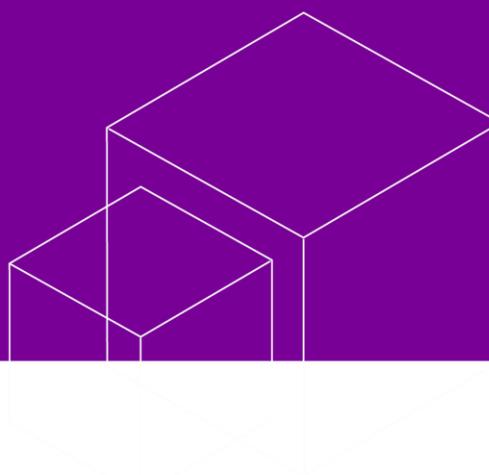
Teleperformance SE (incluse tutte le relative filiali, “Teleperformance” o il “Gruppo”) aderisce all’U.N. Global Compact, un’iniziativa delle Nazioni Unite creata per incoraggiare le aziende ad adottare un atteggiamento socialmente responsabile, impegnandosi a promuovere principi di salvaguardia dei diritti umani, standard internazionali in materia di lavoro e contrasto alla corruzione e integrando tali principi nelle loro pratiche. Questo impegno garantisce che i mercati, l’attività, la tecnologia e la finanza operino a vantaggio delle economie e delle società a livello mondiale.

Teleperformance ha assunto l’impegno di contrastare ogni forma di corruzione all’interno delle proprie filiali. Per sostenere questo impegno, Teleperformance ha adottato il presente Codice di condotta.

Il Codice di condotta contiene i principi fondamentali per assistere e guidare i dipendenti di Teleperformance nel rispetto delle leggi e norme che disciplinano la loro attività. Fa parte del Quadro di Conformità Globale adottato dal Gruppo. Si allega ai Regolamenti interni di ogni filiale di Teleperformance, ove applicabile.

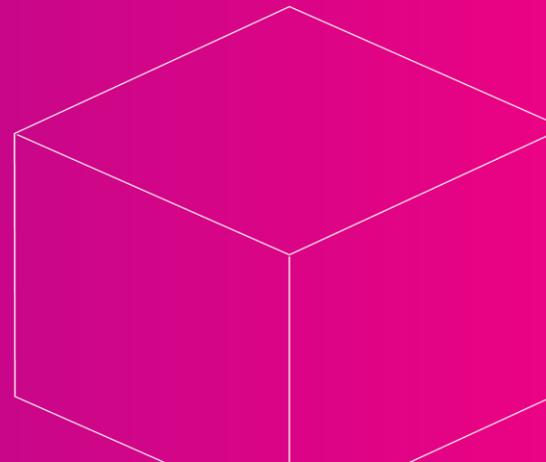
### **Il Codice di condotta include le Politiche di Conformità del Gruppo che riguardano:**

- Il contrasto al riciclaggio di denaro
- Regali, offerte di viaggio e forme di intrattenimento
- Donazioni, sponsorizzazioni e filantropia
- Attività politiche
- Il pagamento di tangenti
- I conflitti di interessi



## 2. Panoramica del Global Compliance Program di Teleperformance

- Panoramica del Dipartimento Global Compliance;
- Presentazione dell'Organizzazione;
- Global Compliance Framework;
- Come ottenere informazioni e risposte;
- Come inviare suggerimenti;
- Definizioni di alcuni termini usati in questo Codice di Condotta;
- Ambito di applicazione;
- Conformità legislativa.



# Panoramica del Dipartimento di Global Compliance

## Presentazione dell'Organizzazione

Il Dipartimento della Global Compliance di Teleperformance è una struttura dedicata che comprende i dirigenti senior del Gruppo e il Comitato di Controllo, Rischi e Compliance del Consiglio di amministrazione di Teleperformance SE e si estende a tutti i livelli del Gruppo.

Questa struttura dedicata garantisce che i criteri e le procedure del nostro Programma di compliance globale siano implementati con efficacia all'interno del Gruppo.

Il Chief Legal e Compliance Officer fornisce rapporti e aggiornamenti ai dirigenti senior di Teleperformance e al Comitato di Controllo, Rischi e Compliance del Consiglio dell'Amministrazione di Teleperformance SE. Altre informazioni sul Dipartimento della Global Compliance sono reperibili nella rete Intranet del Gruppo.



Il dipartimento Global Compliance include i seguenti leader:

- *Chief Legal and Compliance Officer*
- *Chief Privacy Officer*
- *Chief Compliance Officer*

## Global Compliance Framework

Il Global Compliance Framework comprende i criteri e le procedure in materia di conformità di Teleperformance, incluso il presente Codice di Condotta. Le componenti del Global Compliance Framework sono reperibili nella rete Intranet del Gruppo. Il Chief Legal & Compliance Officer è responsabile dell'attuazione e del monitoraggio del Global Compliance Framework all'interno di tutto il Gruppo.

### Come ottenere informazioni e risposte; come inviare suggerimenti:

In caso di domande, necessità di consigli o segnalazione di idee o suggerimenti, come forza lavoro potete rivolgervi al vostro Contatto locale.



Il vostro Contatto locale è una delle seguenti figure:

- Il vostro manager
- Il vostro contatto nel Dipartimento delle Risorse Umane o del Dipartimento Legal Locale
- Un membro del Dipartimento Compliance Locale, incluso il PRCO (Privacy, Regulatory and Compliance Officer).
- Il team di Code Champions

## Definizioni di alcuni termini usati in questo Codice di condotta

Il termine **corruzione** indica una condotta disonesta, non etica o fraudolenta volta ad ottenere un vantaggio o per altre finalità illecite. Include condotte dal rilievo penale in cui un soggetto (la persona corrotta) sollecita, approva o accetta una donazione, offerta, promessa, regali o vantaggi di ogni tipo al fine di svolgere, ritardare o evitare di svolgere azioni che ricadono direttamente o indirettamente nell'ambito dei propri obblighi individuali. I vantaggi possono essere finanziari, ma non solo.

La corruzione può assumere varie forme, dal traffico d'influenze al pagamento di tangenti alla corruzione in senso strettamente finanziario. Le persone coinvolte possono essere funzionari pubblici o soggetti privati come clienti, fornitori o partner aziendali. Gli atti di corruzione sono talora facilitati dall'uso di intermediari commerciali nel tentativo di nasconderli o renderli occulti a possibili indagini.

In genere esistono **due tipi di corruzione**:



- **Corruzione attiva**, che consiste nell'offerta di un vantaggio finalizzato a influenzare una decisione o un meccanismo decisionale o in cambio di un vantaggio (autorizzazione, diritto, fornitura, affari, contratti, guadagni finanziari, etc.);



- **Corruzione passiva**, che consiste nell'accettare o ricevere un vantaggio (in genere una somma di denaro o un servizio) in cambio dell'uso dell'influenza di una persona per indirizzare una decisione. La corruzione passiva non è necessariamente sollecitata, ma può esserlo e può includere pratiche gravi come l'estorsione.

Il **pagamento di tangenti** è una forma di corruzione in cui viene versato del denaro, in genere a un funzionario pubblico o statale, per assicurarsi l'esecuzione o l'accelerazione di alcune formalità o pratiche amministrative.

La **corruzione in senso strettamente finanziario** è una forma comune di corruzione in cui viene offerta una somma di denaro o altro regalo di valore a un'altra persona per ottenere una decisione o un risultato favorevole, l'inerzia o il ritardo di un'azione.

L'**estorsione** indica la richiesta di ricompensa non dovuta per la garanzia di affari, contratti o autorizzazioni, esercitando pressioni che possono variare dalle richieste occasionali o quotidiane di denaro alle minacce fisiche nei confronti di individui e delle rispettive famiglie.

L'**evasione fiscale** è il mancato o insufficiente pagamento delle imposte, di solito attraverso una dichiarazione deliberatamente falsa o non dichiarata alle autorità fiscali.

## Ambito di applicazione

Il presente Codice di condotta si applica a tutte le operazioni economiche di Teleperformance, a livello locale, nazionale, regionale e/o internazionale.



## Conformità con la legge

La Forza Lavoro di Teleperformance è tenuta ad agire in conformità con tutte le leggi applicabili. Nel caso di impiego o incarico al di fuori del loro paese di residenza, la Forza Lavoro deve agire in stretta conformità con la legge locale applicabile nel paese di impiego o dell'incarico. In caso di confusione, mancata comprensione o dubbi circa la legge applicabile e/o il relativo contenuto, la forza lavoro deve informare immediatamente il Responsabile della Privacy dei Dati Regionale o il team di Code Champions.

## 3. Principi del Codice di Condotta

- Il contrasto alla corruzione
- Il traffico d'influenze
- Regali, offerte di viaggio e forme di intrattenimento
- Donazioni, sponsorizzazioni e filantropia
- Attività politiche
- Il pagamento di tangenti
- I conflitti di interessi

## Contrasto alla corruzione

### **In Teleperformance, tutti gli atti di corruzione, corruzione in senso strettamente finanziario o estorsione sono severamente vietati.**

In quanto azienda globale, Teleperformance deve attenersi a tutte le leggi applicabili in materia di corruzione, corruzione in senso strettamente finanziario e pagamenti illeciti, incluse la US Foreign Corrupt Practices Act, la UK Bribery Act, la legge anticorruzione francese nota come Sapin II e altre analoghe leggi anticorruzione nelle giurisdizioni in cui operiamo. Tali leggi vietano in genere la corruzione di funzionari pubblici e soggetti privati nell'esercizio delle loro funzioni. Richiedono inoltre che Teleperformance conservi libri contabili e registri adeguati e stabiliscono sanzioni penali e amministrative per le violazioni. Siamo sempre tenuti a svolgere le attività di Teleperformance in conformità con tali leggi.

La forza lavoro di Teleperformance non dovrà offrire o accettare mazzette o alcun altro tipo di pagamento illecito, inclusi i pagamenti di tangenti. Inoltre, non dovranno offrire o accettare in alcuna circostanza altri oggetti di valore come regali, prestiti, sconti o spese eccessive per ospitalità o usare i fondi dell'azienda per influenzare una decisione. Questa regola interessa, tra gli altri, fornitori, clienti, concorrenti, rappresentanti dell'autorità pubblica, partiti politici, soggetti politicamente esposti, etc.

La Forza Lavoro di Teleperformance deve evitare di offrire, donare, promettere o sollecitare, direttamente o tramite terzi, pagamenti o forniture di servizi, regali, offerte di intrattenimento o altri benefici al fine di ottenere vantaggi commerciali o competitivi. Inoltre, non devono compiere tramite terzi alcun atto che non siano autorizzati a compiere direttamente. Tali regole si applicano alle transazioni e alle interazioni con funzionari pubblici, aziende e soggetti privati.

#### **COME COMPORTARSI**

Prima di avviare una relazione con un partner aziendale, un fornitore o un'altra terza parte, dovete assicurarvi che sia stata condotta una due diligence finanziaria o di altro tipo su tale persona o azienda. Prima di coinvolgere un partner aziendale, un fornitore o un'altra terza parte, contattate il Dipartimento Legal locale o il PRCO per ottenere istruzioni nel caso in cui siate incerti sul tipo di due diligence e su altre procedure da seguire.

## Esempi

*Mi è stato detto che assumere un “consulente” locale potrebbe aiutarci a ottenere tutti i permessi necessari da un governo straniero. Tale consulente ha richiesto un forte acconto, affermando che avrebbe usato questa cifra per “aiutare a velocizzare il processo”. Posso versare questo acconto? Chi devo contattare?*

No. Non devono essere versati acconti o qualunque altra somma se non si è sicuri che non verranno effettuati pagamenti illeciti e non si conoscono esattamente i servizi forniti. È opportuno consultare i dirigenti senior di Teleperformance.

*Sono responsabile della costituzione di nuovi uffici e le autorità locali hanno richiesto un pagamento prima dell’installazione delle linee telefoniche. Che cosa devo fare?*

Il pagamento non va effettuato, a meno che non corrisponda ai legittimi costi di installazione delle linee telefoniche.

Non devono essere effettuati pagamenti nei confronti di intermediari, a meno che tali pagamenti non siano leciti, conformi ai termini di un contatto scritto ed effettuati dietro consegna di una regolare fattura. Nessun pagamento potrà essere effettuato in assenza della documentazione adeguata, inclusa la prova del lavoro eseguito, ed è necessario presentare le ricevute per le spese rimborsabili. I pagamenti non vanno mai eseguiti in contanti.

*Sto partecipando a una fiera commerciale internazionale in cui Teleperformance è uno degli espositori. Prevediamo di consegnare materiale promozionale con il marchio Teleperformance e io potrei invitare alcuni visitatori, che potrebbero essere funzionari pubblici, a uscire per bere qualcosa. Violerei le leggi anticorruzione?*

Fornire materiale promozionale ai nostri clienti costituisce una spesa legittima quando i materiali sono pensati per mostrare o illustrare i nostri prodotti e servizi all’interno di una fiera commerciale. Alcune leggi e/o politiche governative anticorruzione possono impedire la fornitura di qualunque tipo di ospitalità a un funzionario pubblico, per cui è opportuno chiedere al funzionario se è autorizzato ad accettare l’offerta di ospitalità.

In genere, a prescindere dalla qualifica degli ospiti, è necessario assicurarsi che le spese siano moderate e conformi alle istruzioni fornite nella sezione “Regali, offerte di viaggio e forme di intrattenimento” del presente Codice di Condotta. In tutti i casi, è opportuno annotare il tipo di regalo o ospitalità e la relativa giustificazione e verificare che il regalo o l’ospitalità non possano essere considerati offerti allo scopo di influenzare in modo illecito una decisione.

## Traffico d'influenze

Il traffico d'influenze si verifica quando una persona offre o accetta promesse, regali o altri favori da un'altra persona per fare in modo che il destinatario usi la propria posizione o influenza politica per ottenere favori, impieghi, appalti o altre decisioni favorevoli, in genere da un funzionario o un'autorità pubblica.

In Teleperformance, il traffico d'influenze è severamente vietato.

### COME COMPORTARSI

La forza lavoro di Teleperformance deve osservare con la massima attenzione quando operano per conto dell'azienda su questioni che coinvolgono rappresentanti di enti governativi o autorità pubbliche, per accertarsi che non si verifichi un traffico d'influenze o altre forme di corruzione.

### Esempi

*Sto lavorando a una RFP per un appalto all'estero. Mi è stato detto che devo contattare un'influente personalità locale per ottenere questo appalto. Posso farlo?*

No. È necessario consultare il Contatto locale, il Dipartimento Legale del paese interessato o il dipartimento Compliance del Gruppo per ottenere istruzioni su come procedere.

*Sono coinvolto nell'ottenimento dei permessi necessari per creare un nuovo centro di contatto Teleperformance all'estero. Mi è stato detto che devo contattare un'influente personalità locale per ottenere i permessi. Posso contattare questa persona?*

No. Non è opportuno contattare la personalità locale. È necessario consultare il Contatto locale, il Dipartimento Legale del paese interessato o il Dipartimento Compliance del Gruppo per ottenere istruzioni su come procedere.

*Sto lavorando all'acquisizione di un'azienda straniera da parte di Teleperformance. Mi è stato detto che i servizi di un intermediario ubicato in tale paese sono necessari nell'ambito della procedura per ottenere le necessarie approvazioni normative. Che cosa devo fare?*

È necessario consultare il Contatto locale, il Dipartimento Legale del paese interessato o il Dipartimento Compliance del Gruppo per ottenere istruzioni su come procedere.

## Regali, offerte di viaggio e forme di intrattenimento

Quando qualcuno riceve un oggetto di valore senza avere pagato il giusto prezzo di mercato, ha ricevuto un regalo. Per le finalità del presente Codice di Condotta, per viaggi e forme di intrattenimento si intende la concessione o ricezione di oggetti di valore, come pasti, bevande, biglietti di ammissione, trasporti, costi di viaggio, sistemazione o indennità, in assenza di pagamento.

Teleperformance richiede alla propria Forza Lavoro coinvolta nelle relazioni con clienti, possibili clienti, partner aziendali, appaltatori, fornitori e altre terze parti, di seguire alcune linee guida nella considerazione di offerte o di accettazione di regali, viaggi e/o forme di intrattenimento. Teleperformance in genere consente la concessione e la ricezione di regali aziendali e intrattenimento **alle seguenti condizioni:**

- che siano ragionevoli in valore e frequenza;
- che siano atti di cortesia commerciale appropriati e abitudinari;
- che siano conformi alle leggi e a pratiche aziendali legali applicabili nella giurisdizione in questione;
- che non sia possibile arguire che il regalo, il viaggio o la forma di intrattenimento possano influenzare la forza lavoro di Teleperformance in una decisione commerciale o i suoi obblighi nei confronti di Teleperformance OPPURE le decisioni commerciali della persona che li riceve;
- che risultino appropriati e non generino imbarazzo o danni alla reputazione di Teleperformance o della persona che riceve il regalo, il viaggio o la forma di intrattenimento.

**In tutti i casi, è opportuno annotare il tipo di regalo, viaggio e/o forma di intrattenimento e la relativa giustificazione e verificare che il regalo, il viaggio e/o la forma di intrattenimento non possano essere considerati offerti allo scopo di influenzare in modo illecito una decisione.**

## COME COMPORTARSI

La Forza Lavoro di Teleperformance non deve concedere o accettare regali o vantaggi lussuosi o eccessivi, sia monetari che non monetari, in modo diretto o indiretto, a favore di o da funzionari pubblici, clienti, fornitori, subincaricati o altre terze parti. Regali o inviti non devono mai influenzare la decisione commerciale della Forza di Lavoro di Teleperformance o essere considerati come tesi a influenzare la persona che li riceve.

### Esempi

*Mi è stato offerto un regalo che penso sia teso a influenzare la mia decisione su una questione aziendale di Teleperformance. Che cosa devo fare?*

È necessario rifiutare gentilmente il regalo e segnalare la cosa al Contatto locale, al Responsabile della privacy dei dati locale o al team Code Champions.



*Parte del mio lavoro consiste nell'organizzare numerose riunioni e viaggi. Ora, un albergo presso il quale prenoto spesso camere per Teleperformance mi ha offerto un weekend gratuito per l'anniversario di matrimonio dei miei genitori. Posso accettarlo?*

No. Anche se non si riceve un vantaggio personale dal regalo, accettare l'offerta significa dare l'impressione di accettare un vantaggio volto a influenzare le decisioni commerciali del dipendente e rende difficile conservare l'imparzialità nella scelta di una futura sistemazione alberghiera per Teleperformance.

## Donazioni, contributi, filantropia, sponsorizzazione

Erogazioni liberali, contributi e sponsorizzazioni rappresentano regali fatti per beneficenza o per supportare una causa benefica o filantropica. È possibile effettuare un'erogazione liberale, un contributo o una sponsorizzazione sotto forma di contanti, servizi o beni nuovi o usati. Possono includere anche aiuti di emergenza o umanitari, sostegno alla cooperazione allo sviluppo e assistenza medica.

Come azienda socialmente responsabile, Teleperformance crede nel contributo alle comunità in cui opera, supportando cause, organizzazioni e attività benefiche meritevoli tramite il **nostro Comitato per la responsabilità sociale d'impresa**.

### COME COMPORTRASI

Le erogazioni liberali, i contributi o le sponsorizzazioni per cause o attività benefiche per conto di Teleperformance devono essere approvate in anticipo e in forma scritta dal Presidente del Comitato per la Responsabilità Sociale d'impresa ([csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com)).

Quando si contribuisce a un'organizzazione benefica o si sponsorizza una causa o un'attività benefica per conto di Teleperformance, il Comitato per la Responsabilità Sociale d'impresa (CSR) deve verificare che il destinatario sia un'organizzazione affidabile, debitamente registrata o dotata di licenza valida nella giurisdizione locale, e che il contributo sia in linea con i nostri valori e criteri aziendali.

Donazioni, contributi o sponsorizzazioni di organizzazioni benefiche collegate a funzionari pubblici non sono ammissibili.

Tutte le organizzazioni benefiche approvate, le sponsorizzazioni o i contributi devono essere debitamente contabilizzati e annotati nei libri mastri del Gruppo.

### Esempio

*Mentre mi trovavo al lavoro, un membro della comunità locale mi ha chiesto di contribuire con una donazione a un'organizzazione benefica locale. Che cosa devo fare?*

*È sempre possibile donare a organizzazioni benefiche per proprio conto e con il proprio denaro.*

Se a Teleperformance viene richiesto di fare una donazione, la richiesta va riferita al Contatto locale o al Presidente del comitato CSR ([csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com)) per un'ulteriore considerazione.

## Attività politiche

Teleperformance osserva una rigida neutralità in ambito politico, religioso e filosofico.

Di conseguenza, Teleperformance non elargisce contributi finanziari a candidati politici, rappresentanti o funzionari eletti, partiti politici o organizzazioni religiose.

Teleperformance rispetta il diritto dei propri dipendenti a partecipare a livello individuale all'attività politica, purché essi non rappresentino Teleperformance e le loro attività non siano considerate da altri come partecipazione di o per conto di Teleperformance.

### COME COMPORTRASI

I dipendenti sono liberi di partecipare alle attività politiche a proprio nome e al di fuori dell'orario lavorativo e delle sedi di lavoro.

Non dovranno mai essere usate per attività politiche le sedi, i materiali, le dotazioni, le attrezzature o altre risorse di Teleperformance.

Non si dovranno usare l'immagine aziendale, il logo o la carta intestata di Teleperformance o altri materiali con il marchio Teleperformance a supporto delle proprie opinioni politiche.

Il rispetto delle opinioni altrui è fondamentale.

Se si partecipa a processi decisionali in ambito politico che riguardano argomenti legati in qualche modo a Teleperformance, la sua attività, il suo settore, i clienti o i dipendenti, è necessario informare il Dipartimento Legale locale o il PRCO e astenersi dalla discussione e dal voto su tali argomenti.

## Esempi

*Svolgo del lavoro volontario per un candidato locale le cui politiche sono particolarmente allineate ai valori di Teleperformance. Posso usare la fotocopiatrice per copiare alcuni volantini?*

No. Teleperformance vieta l'uso delle risorse aziendali di qualunque natura e la partecipazione durante le ore lavorative a supporto di attività politiche personali.

*Svolgo attività nella comunità politica locale di cui faccio parte. È necessario che riveli a Teleperformance tali attività?*

La divulgazione è richiesta solo in alcune circostanze. È necessario parlarne con il Dipartimento Legale locale o il PRCO locale per sapere se la divulgazione è appropriata nel caso in questione.

*Mi è stato richiesto di contribuire alla campagna di un candidato di un partito politico. Sono autorizzato a effettuare tali donazioni?*

Sì, a patto che la donazione venga effettuata per proprio conto e con il proprio denaro. Le donazioni non devono essere effettuate per conto di Teleperformance o per avvantaggiare in qualunque modo Teleperformance.



## Conflitti di interessi

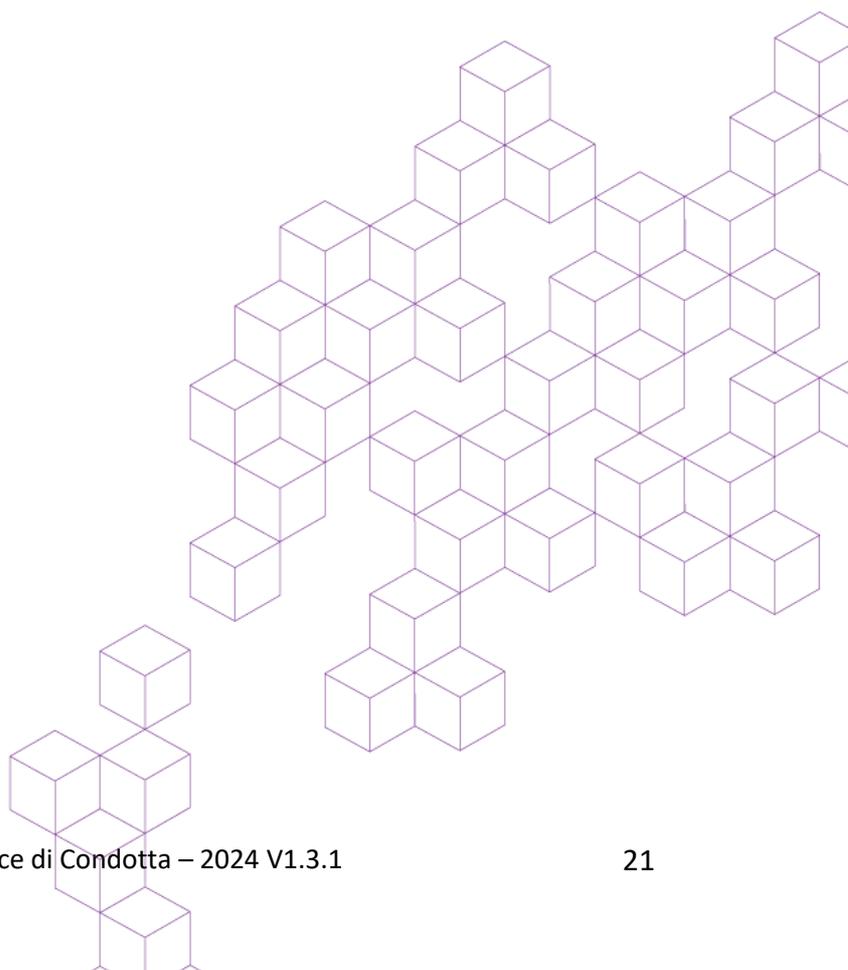
Un conflitto di interesse può verificarsi quando la Forza Lavoro di Teleperformance ha un interesse finanziario, commerciale o personale o un'attività che interferisce o è in conflitto, o sembra interferire o essere in conflitto, con i migliori interessi o la reputazione di Teleperformance. Esistono molte situazioni che sono o possono essere percepite come conflitto di interessi; ad esempio:

- Una situazione che interferisca con gli obblighi o le responsabilità del dipendente nei confronti di Teleperformance, o che influenzi la capacità del dipendente di agire nel migliore interesse di Teleperformance;
- Una situazione in cui il dipendente, un membro della sua famiglia o un amico riceva un vantaggio illecito, inclusa la

ricezione di denaro, servizi o altri guadagni, in conseguenza della propria posizione in Teleperformance

- Una situazione in cui il dipendente sia al corrente di un'opportunità commerciale tramite la propria posizione in Teleperformance ed egli stesso, un membro della sua famiglia o un amico usi tale informazione a vantaggio personale o per altre finalità contrarie ai migliori interessi di Teleperformance.

È richiesta l'adozione di decisioni commerciali informate tutelando i migliori interessi del Gruppo. Evitate ogni situazione in cui gli interessi personali, o gli interessi di amici intimi o parenti, siano (o sembrano essere) in conflitto con i migliori interessi di Teleperformance.



## COME COMPORTARSI

Quando si conducono attività professionali, è necessario agire solo nel miglior interesse di Teleperformance ed evitare di trarre vantaggio dalle situazioni, in maniera diretta o indiretta tramite terzi, per il proprio tornaconto o quello altrui. È necessario individuare in anticipo conflitti di interesse reali o potenziali e attenersi scrupolosamente alle procedure fornite da Teleperformance in aree operative specifiche, come l'approvvigionamento, le esternalizzazioni e lo sviluppo dell'azienda.

Inoltre, bisogna seguire le norme applicabili nel proprio paese o nel paese interessato.

Divulgate in forma scritta al vostro manager e al Dipartimento Legale locale tutti i vostri interessi esterni o quelli dei vostri familiari che creano, o possono dare l'impressione di creare, un conflitto di interessi.

Evitate di usare le risorse di Teleperformance per tornaconto personale o vantaggi di ogni tipo. Tali risorse includono le attrezzature d'ufficio, i materiali, il tempo, le risorse e/o la proprietà intellettuale.

### Esempi

*Durante lo svolgimento del mio lavoro, ho scoperto una grande opportunità commerciale che potrebbe procurare un ingente guadagno. Posso sfruttare l'opportunità per me stesso?*

Se l'opportunità rientra nella linea operativa di Teleperformance o è collegata a un partner aziendale o a un fornitore di Teleperformance, è necessario rivelarla al proprio manager, al Dipartimento Legale locale o al PRCO e seguire i loro consigli.

Evitare operazioni esterne o incarichi che possano pregiudicare le proprie prestazioni in Teleperformance. In caso di dubbi, consultare il Contatto locale.

*Mia moglie/mio marito lavora per un'azienda concorrente di Teleperformance. Non parliamo di lavoro a casa e non so che cosa mia moglie/mio marito faccia nella sua vita professionale. Alcuni miei colleghi, tuttavia, arguiscono che io mi trovi in una situazione compromettente. Che cosa devo fare?*

Questa situazione può creare l'impressione di un conflitto di interessi. Per proteggere se stessi e l'azienda, è opportuno rivelare i fatti al proprio manager, al Dipartimento Legale locale o al PRCO.

Inoltre, il dipendente e il proprio coniuge devono adottare misure atte a garantire che le informazioni riservate e proprietarie di entrambe le aziende siano protette e non divulgate all'altra parte. Ad esempio, si deve evitare di condividere i dati di accesso o la password di Teleperformance con il proprio coniuge o chiunque altro.

## Contrasto al riciclaggio di denaro

Il riciclaggio di denaro è l'occultamento dell'origine o della fonte di denaro o di proprietà ottenuti in modo illecito o il processo che consiste nel rendere apparentemente leciti proventi guadagnati in maniera illecita. Il riciclaggio di denaro include anche l'assistenza alla collocazione, all'occultamento o alla conversione diretta o indiretta di proventi derivanti da crimini o reati. Il riciclaggio inverso di denaro è il processo di camuffamento dell'origine lecita di fondi destinati all'uso per finalità illecite.



**In Teleperformance, il riciclaggio e il riciclaggio inverso di denaro sono severamente vietati.**

La Forza Lavoro di Teleperformance è tenuta a verificare che Teleperformance non riceva proventi da attività criminali o assista in alcun modo operazioni di questo genere. Tale situazione può configurare il reato penale di riciclaggio di denaro o riciclaggio inverso di denaro.

Non devono essere effettuati pagamenti nei confronti di intermediari, a meno che tali pagamenti non siano leciti, conformi ai termini di un contatto scritto ed effettuati dietro consegna di una regolare fattura. Nessun pagamento potrà essere effettuato in assenza della documentazione adeguata, inclusa la prova del lavoro eseguito. È necessario presentare le ricevute per le spese rimborsabili. I pagamenti non vanno mai eseguiti in contanti.

## COME COMPORTARSI

I dipendenti di Teleperformance devono essere attenti a eventuali attività inusuali o sospette o segnali di riciclaggio del denaro e segnalarli al Dipartimento Finanziario del Gruppo, che ha sede a Parigi. Nelle trattative con i fornitori, non trasferire fondi al di fuori del paese di attività del fornitore o su conti bancari di terzi. Non effettuare pagamenti in maniera diversa dal normale corso degli affari e non suddividere i pagamenti tra conti bancari diversi.

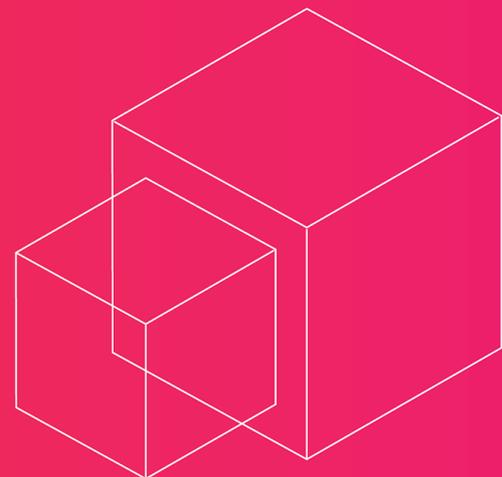
Quando si riceve denaro dai clienti, attenzione ai pagamenti da più conti bancari, da conti bancari situati in paradisi fiscali, da conti bancari al di fuori dei paesi di attività dei clienti, ai pagamenti anticipati al di fuori del normale corso degli affari e ai pagamenti effettuati in contanti. Attività di questo tipo vanno segnalate al Dipartimento Finanziario del Gruppo, che ha sede a Parigi.

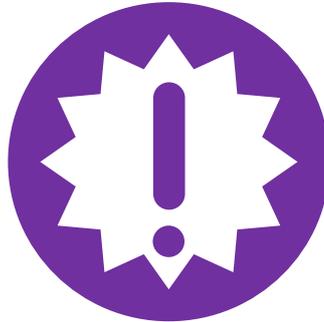
### Esempio

*Un fornitore di lunga data mi ha chiesto di pagare una parte della fattura tramite trasferimento di fondi su un conto bancario a nome di una persona diversa dal fornitore. Che cosa devo fare?*

*È necessario segnalare questa richiesta inusuale all'attenzione del Dipartimento Finanziario del Gruppo, che ha sede a Parigi, e seguire le sue istruzioni.*

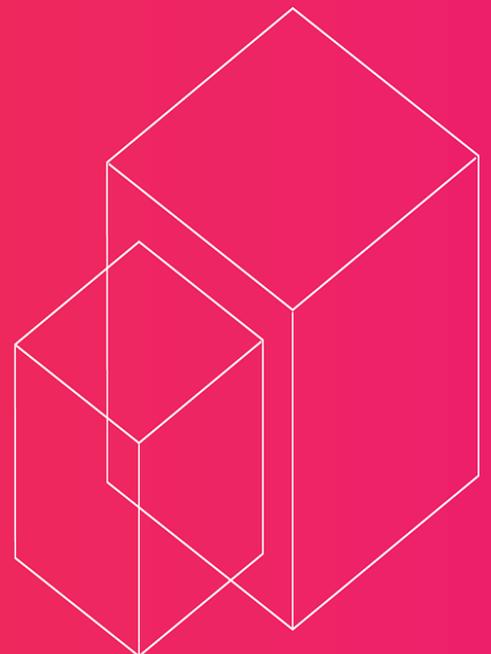
## 4. Applicazione del Codice di Condotta Teleperformance; Sanzioni Disciplinari





A qualsiasi membro della Forza Lavoro di Teleperformance che abbia tentato di violare o abbia violato il presente Codice di condotta, per negligenza o cattiva condotta volontaria, **verranno applicate sanzioni disciplinari in conformità con le leggi e norme in vigore, incluse misure amministrative e sanzioni penali, oltre alle sanzioni disciplinari** previste dai Regolamenti interni dell'azienda di cui è dipendente o funzionario.

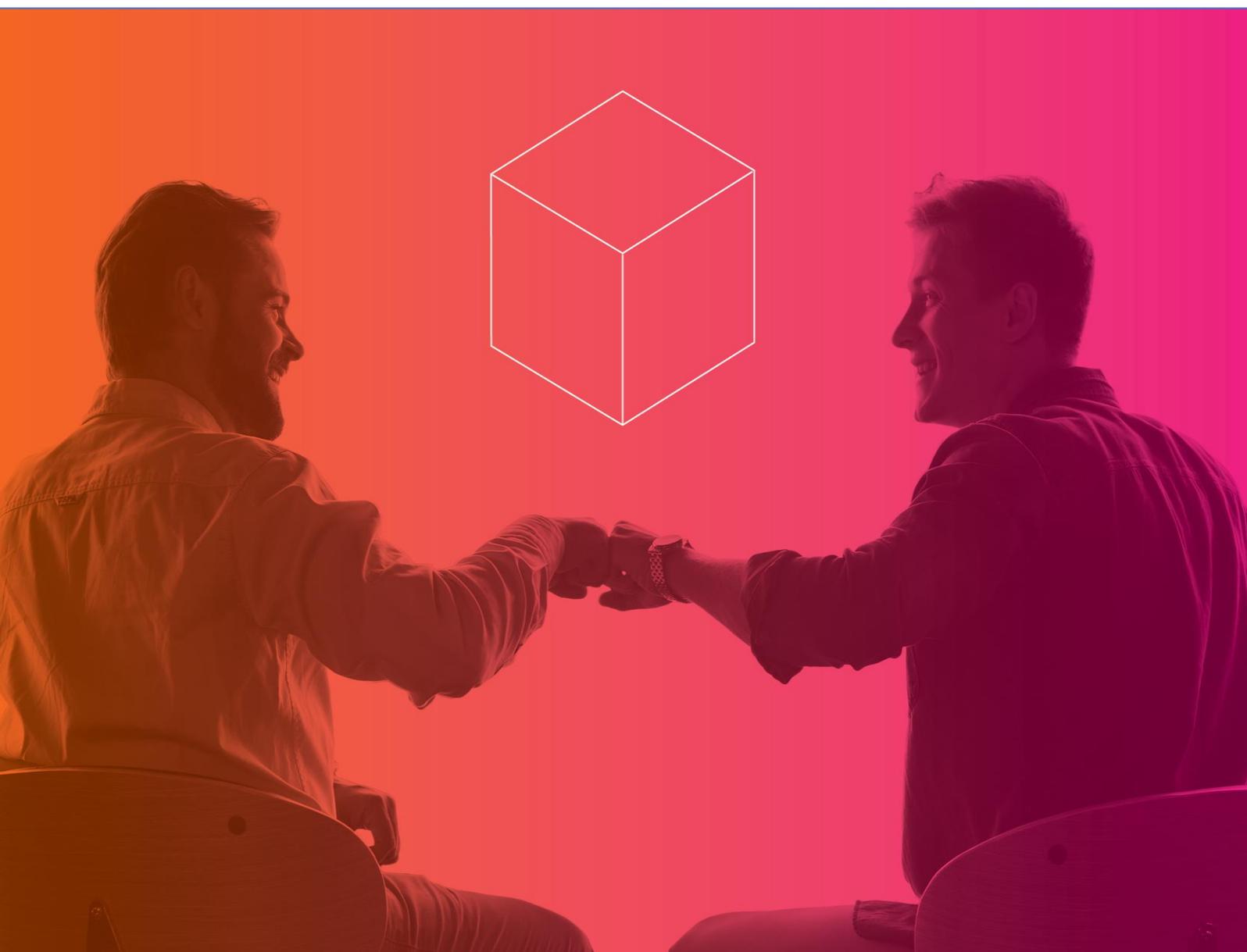
## 5. Linea Diretta per L'etica e Protezione Dei Segnalanti



## Teleperformance incoraggia la cultura della trasparenza

In cui ognuno può esprimere dubbi e opinioni sul nostro Codice di Condotta e avere fiducia di essere ascoltato dai dirigenti. Siamo tutti responsabili di garantire l'applicazione e la conformità con il Codice di Condotta. Comprendiamo che si possano avere dubbi su determinate pratiche e che siano necessari consigli e istruzioni per garantire la conformità con il Codice di Condotta.

Se avete bisogno di istruzioni su un argomento collegato al Codice di condotta, vi invitiamo a contattare il vostro manager. Se ritenete che informare il manager possa presentare difficoltà o che l'irregolarità segnalata non determinerà provvedimenti appropriati, la Linea diretta per l'etica è un altro metodo di segnalazione di potenziali violazioni. Esistono vari metodi per segnalare un comportamento sospetto:



## 1. Contattare una delle seguenti figure:

- Il Responsabile capo delle Risorse Umane locale
- Il Responsabile capo del Dipartimento Legale locale
- Il PRCO (Privacy, Regulatory and Compliance Officer) locale
- Il CEO del vostro paese
- Il CEO regionale



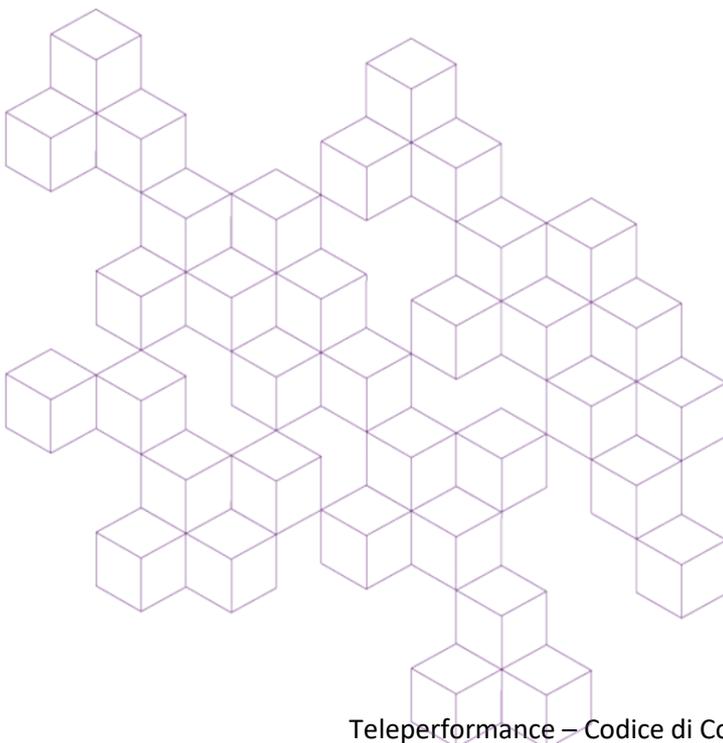
## 2. Usare la Linea Diretta per l'Etica Globale:

Invitiamo la Forza Lavoro di Teleperformance a usare la [Linea diretta per l'Etica](#) Globale per inviare segnalazioni quando, agendo in buona fede e in modo ragionevole e disinteressato, ritengono che si sia verificata, si stia verificando o si verificherà una condotta commerciale illecita. Le segnalazioni effettuate tramite la Linea diretta per l'etica verranno analizzate in conformità con le procedure stabilite nella Politica Globali della Linea diretta per l'Etica.

Nessuna ritorsione verrà esercitata nei confronti di chiunque in buona fede e in modo ragionevole e disinteressato segnali una condotta commerciale illecita tramite la Linea diretta per l'Etica, subordinatamente ai termini della Politica Globale della Linea diretta per l'Etica e alle leggi e norme applicabili. Ogni membro della Forza Lavoro che effettua una segnalazione tramite la Linea diretta per l'etica e ritenga di essere oggetto di ritorsione, dovrà segnalare la questione tramite la Linea diretta per l'etica.

Le segnalazioni verranno trattate con riservatezza nei limiti consentiti dalla legge.

I Criteri globali della Linea diretta per l'etica e le informazioni sulla Linea diretta per l'etica globale sono disponibili nella rete Intranet del Gruppo.





## Follow us

 /company/teleperformance

 /teleperformanceglobal

 @teleperformance

 @Teleperformance\_group

 /teleperformance

 Teleperformanceblog.com