



Codice di Condotta ed Etico

Agosto 2026

Pubblico





INDEX

Un messaggio dal nostro Group CEO	3
IL NOSTRO MODO DI ESSERE IN TP	7
FAR SENTIRE LA PROPRIA VOCE	9
FARE BUSINESS IN MODO RESPONSABILE ED ETICO	10
PROTEGGERE LE NOSTRE RISORSE ED I NOSTRI DATI.....	14
CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO	16
IMPEGNO AMBIENTALE.....	16
POLICY TP DI RIFERIMENTO.....	17



Un messaggio dal nostro Group CEO

L'Integrità è uno dei cinque valori fondamentali di TP. Insieme a Rispetto, Innovazione, Professionalità ed Impegno, costituisce il fondamento di una cultura aziendale nata quasi 50 anni fa e ancora oggi attuale. È la base del nostro successo nel lungo termine. Fin dai miei primi giorni in TP, sono stato colpito dalla profondità dell'impegno che ho riscontrato in tutta l'Organizzazione: verso i nostri valori, verso i nostri Clienti e verso le persone con cui lavoriamo. Raramente mi è capitato di osservare un allineamento così forte e autentico tra la cultura di un'azienda e le sue persone.

Entrando a far parte di TP con il chiaro mandato di accelerare l'esecuzione della nostra roadmap strategica, sono convinto che le nostre persone rappresentino la nostra più grande forza. Agire con integrità, ogni giorno, non è soltanto una responsabilità che condividiamo: è anche un fattore decisivo per realizzare le nostre ambizioni e garantire il nostro continuo successo.

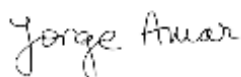
Il nostro impegno verso l'integrità significa rispettare i più elevati standard professionali ed etici, nonché osservare pienamente sia lo spirito sia la lettera delle leggi che regolano il nostro settore, il nostro Gruppo e le nostre attività. Operando in modo etico e con integrità, rafforziamo la fiducia e il rispetto delle persone che serviamo e di quelle con cui collaboriamo.

Il Codice di Condotta ed Etico, disponibile [sull'Intranet del Gruppo](#), rappresenta una risorsa essenziale per tutte le persone che lavorano in TP. Esso definisce le nostre policy in materia di condotta aziendale e individua i referenti appropriati per qualsiasi domanda relativa a questioni di compliance. Vi incoraggio a farvi riferimento regolarmente come guida pratica per prendere decisioni corrette e affrontare qualsiasi questione possa emergere nell'ambito delle vostre responsabilità professionali. È stato concepito per supportarvi durante tutto l'anno e in ogni circostanza.

Il nostro Codice di Condotta ed Etico prende vita attraverso ciascuna e ciascuno di noi. Il miglioramento continuo e le azioni correttive costituiscono elementi fondamentali del nostro Global Compliance Framework. Se avete domande, dubbi o osservate comportamenti non in linea con i nostri standard, vi incoraggio vivamente a utilizzare la [Global Ethics Hotline](#), il nostro sistema interno di segnalazione, per portare tali situazioni all'attenzione del Dipartimento Compliance.

Agire con integrità richiede la comprensione e l'applicazione costante delle policy che definiscono i nostri standard di comportamento. Mantenere i più elevati standard è imprescindibile. Lo dobbiamo ai nostri Clienti, ai nostri partner, alle nostre azioniste e ai nostri azionisti, nonché a noi stesse e noi stessi. Questa è una responsabilità di tutte e tutti.

Desidero ringraziarvi per il vostro costante impegno nei confronti dei nostri valori e per il ruolo che ciascuna e ciascuno di voi svolge nel promuovere il nostro Codice di Condotta ed Etico, sia all'interno di TP sia all'esterno. Sono fermamente convinto che, insieme, continueremo a costruire un'azienda capace di realizzare la propria strategia con integrità, orgoglio e uno scopo condiviso.



Jorge Amar

Chief Executive Officer

Scopo

TP si basa su valori aziendali e pratiche commerciali solide. Il presente Codice di Condotta ed Etico (di seguito per brevità il “**Codice**”) guida le scelte che compiamo ogni giorno. Esso ha lo scopo di prevenire comportamenti illeciti e di promuovere:

- **Una condotta onesta ed etica** — incluso il corretto trattamento dei conflitti di interesse.
- **Una cultura inclusiva** — in cui ci rispettiamo reciprocamente e accogliamo favorevolmente tutte le idee.
- **Comunicazioni chiare ed accurate** — nei nostri report pubblici e nelle altre comunicazioni ufficiali.
- **Conformità** — al rispetto di tutte le leggi, norme e regolamenti applicabili.
- **Segnalazione tempestiva** — delle violazioni sospette o accertate e adozione di una risposta equa alle stesse.
- **Responsabilità** — nel rispettare il presente Codice.

La nostra reputazione è il risultato delle azioni di ciascuna e ciascuno di noi. La condotta scorretta di una sola persona può compromettere il lavoro svolto da migliaia di altre. Il presente Codice non può prevedere ogni possibile situazione; è pertanto fondamentale agire con buon senso e capacità di giudizio. In caso di dubbi, rivolgiti al tuo responsabile, alle Risorse Umane o ai Code Champions all’indirizzo codechampions@teleperformance.com. Se ritieni che la normativa locale ti impedisca di conformarti al presente Codice, contatta immediatamente i Code Champions.

Ambito di Applicazione

Il presente Codice si applica a tutte le Società di TP (congiuntamente “**TP**” o il “**Gruppo**”). Esso si applica a tutte le persone, inclusi il Consiglio di Amministrazione globale e locale, tutti i dirigenti, nonché tutti i membri della forza lavoro, compresi collaboratori, stagisti e personale temporaneo.

Gli stessi standard elevati si applicano a tutte e tutti, indipendentemente dal ruolo o dal livello ricoperto. È responsabilità di ciascuna persona conoscere le policy applicabili al proprio ruolo.

Definizioni

Acceptable Use Policy: Policy di TP che disciplina l’utilizzo delle risorse, delle reti e dei sistemi aziendali.

Beneficio: Qualsiasi bene, vantaggio o utilità ricevuto o concesso senza il pagamento di un corrispettivo. I Benefici possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, regali, intrattenimento ed ospitalità, viaggi di rappresentanza dei clienti o di pubblici ufficiali, spese promozionali, sponsorizzazioni, benefici a favore della comunità, attività di formazione, iscrizioni a club o associazioni, favori personali e informazioni riservate o privilegiate.

Tangente: Offrire, promettere, concedere, accettare o sollecitare un vantaggio indebito di qualsiasi valore (che può essere di natura finanziaria o non finanziaria), direttamente o indirettamente e indipendentemente dal luogo in cui si verifica, in violazione della normativa applicabile, come incentivo o ricompensa affinché una persona agisca o si astenga dall’agire nell’esercizio delle proprie funzioni. (Fonte: norma ISO 37001). Il significato del termine “**Tangente**” è, in ogni caso, definito innanzitutto dalla normativa anticorruzione applicabile.

Cliente: Una terza parte alla quale TP fornisce servizi, nella maggior parte dei casi secondo quanto previsto da un contratto sottoscritto tra TP e tale Cliente.

Code Champions: Gli ambasciatori del Codice di Condotta ed Etico del Gruppo.

Conflitto di Interessi: Situazione in cui l'interesse finanziario di un dipendente o altri interessi personali, propri o di un familiare, amico stretto o collega, possono compromettere, o apparire tali da compromettere, l'obiettività del giudizio professionale del dipendente nello svolgimento delle proprie mansioni.

Corruzione: Qualsiasi comportamento disonesto, non etico o fraudolento finalizzato a ottenere un Beneficio per sé stessi o per altri, ovvero perseguito per qualsiasi altra finalità impropria.

Estorsione: Consiste nel richiedere un compenso o un vantaggio indebito in cambio dell'assegnazione di affari, della stipula di un contratto o del rilascio di un'autorizzazione, esercitando pressioni che possono includere richieste ripetute di denaro fino a minacce nei confronti delle persone interessate o dei loro familiari.

Regalo: Qualsiasi Beneficio materiale offerto o ricevuto nell'ambito di una relazione sociale o professionale e destinato a manifestare cortesia, amicizia o interesse nei confronti del destinatario.

Global Compliance Framework: Insieme strutturato di policy, standard, procedure, processi, strumenti e controlli sviluppato dal Global Privacy & Compliance Office per garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, ai requisiti di settore e alle linee guida etiche interne.

Global Data Retention Program: Programma volto a garantire che TP gestisca i propri Record, le Informazioni e i Record dei Clienti in modo lecito e conforme, in conformità alla presente Policy.

Global Ethics Hotline: il processo di segnalazione gestito da TP per la comunicazione di questioni che destano particolari preoccupazioni sotto il profilo etico.

Gruppo o Gruppo TP: TP SE e qualsiasi società controllata, posseduta integralmente o parzialmente, direttamente o indirettamente, da TP SE.

Pubblico Ufficiale: Persona che ricopre una funzione nell'ambito dell'amministrazione pubblica, del potere legislativo, esecutivo o giudiziario, indipendentemente dal fatto che l'incarico sia retribuito o non retribuito, temporaneo o permanente, elettivo o su nomina, di livello dirigenziale o non dirigenziale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono considerati Pubblici Ufficiali i dipendenti pubblici, i funzionari pubblici, gli amministratori pubblici, gli appartenenti alle forze di polizia, i giudici, i pubblici ministeri, i funzionari doganali, i dipendenti di società a partecipazione statale, i politici locali, i rappresentanti di partiti politici, gli esponenti politici o candidati a cariche pubbliche, i membri di famiglie reali, i sindaci e i consiglieri comunali, nonché i loro familiari stretti.

Ospitalità o Invito: Qualsiasi forma di cortesia sociale, intrattenimento, viaggio o alloggio, nonché qualsiasi invito a eventi sportivi o culturali.

Insider Trading: si riferisce all'acquisto o alla vendita illeciti di azioni di una società da parte di soggetti che dispongono di informazioni privilegiate in virtù del loro coinvolgimento o rapporto con la società stessa.

Dati Personali: Qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile ("interessato"). Per persona fisica identificabile si intende una persona che può essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare mediante riferimento a un identificativo, quale un nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online oppure a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

Privacy: diritto degli individui di mantenere il controllo sui propri Dati Personali e di tutelare la propria sfera personale, le proprie comunicazioni e la propria vita privata da interferenze o attività di sorveglianza indesiderate.

Pubblico Ufficiale: Il significato giuridico di *pubblico ufficiale* può variare a seconda della giurisdizione. In generale, il termine si riferisce a una persona eletta, nominata o impiegata da un ente governativo o da



un'istituzione pubblica che ricopre una posizione di autorità o di fiducia nell'ambito della pubblica amministrazione ovvero che esercita funzioni o svolge attività di interesse pubblico.

Records: Informazioni, in formato cartaceo (Hard Copy) o elettronico (Soft Copy), create, ricevute e conservate da TP come evidenza dell'adempimento di obblighi di legge, normativi o regolamentari, ovvero nell'ambito dello svolgimento delle attività aziendali. I Record comprendono gli originali, le copie, i backup e le copie archiviate. I Record includono sia i Record di TP sia i Record dei Clienti.

Soggetto Terzo: qualsiasi organizzazione o soggetto esterno, incluse le affiliate, che intrattenga rapporti d'affari con TP o con i suoi clienti, diverso dai clienti di TP. I soggetti terzi si distinguono in:

- **Fornitori**, che forniscono beni o servizi a TP e sono gestiti attraverso i processi di acquisto e procurement;
- **Terze parti non fornitrici**, che instaurano rapporti direttamente con le funzioni aziendali al di fuori dei processi di procurement, quali, ad esempio, enti benefici, joint venture, agenti e associazioni di categoria.

Un Intermediario (Third-Party Intermediary – TPI): persona fisica o giuridica che, per conto di TP, facilita o promuove rapporti commerciali tra TP e clienti, fornitori o altre controparti, contribuendo allo sviluppo del business o alla conclusione di transazioni commerciali.

TP o Società TP: Qualsiasi società controllata facente parte del Gruppo TP.

TP Global Incident Response Team (GIRT): Team responsabile della gestione e della conduzione delle indagini relative a questioni di compliance, privacy, frodi e altri incidenti di sicurezza in tutte le regioni di TP, con l'obiettivo di minimizzarne l'impatto e favorire un ripristino efficiente delle attività. Il team raccoglie dati in modo sistematico e conduce analisi delle tendenze al fine di supportare il senior management nell'individuazione delle aree critiche su cui concentrare gli interventi di miglioramento della sicurezza e delle performance aziendali.

TPRM: Third-Party Risk Management, ovvero l'insieme dei processi e delle attività finalizzati a identificare, valutare, monitorare e mitigare i rischi associati ai rapporti con le Terze Parti.

Personale: persone che lavorano per TP o che prestano servizi per conto di TP, inclusi dipendenti, collaboratori, lavoratori somministrati e personale di fornitori o appaltatori coinvolti nell'erogazione dei servizi.

Panoramica della Global Compliance

La struttura del Dipartimento di Global Compliance di TP è articolata a tutti i livelli del Gruppo, dal Senior Management fino all'Audit, Risk & Compliance Committee del Consiglio di Amministrazione. Essa garantisce che il nostro programma di compliance sia applicato in modo coerente in tutte le società di TP. Il Chief Legal and Compliance Officer riferisce regolarmente agli altri componenti del Senior Management e all'Audit, Risk & Compliance Committee in merito all'attuazione e all'efficacia del programma di compliance.

Come Ottenere Supporto e Segnalare Dubbi o Criticità

Hai a disposizione diversi canali per porre domande e segnalare dubbi o criticità. Utilizza questa sezione come guida. Per la maggior parte delle questioni, rivolgiti inizialmente al tuo responsabile. Qualora la questione non possa essere risolta a tale livello, utilizza il canale indicato di seguito che meglio si adatta alle tue esigenze.

Canale	Utilizzalo per	Come mettersi in contatto
--------	----------------	---------------------------



Il tuo responsabile, le Risorse Umane o il team Legal/Privacy & Compliance locale	Domande quotidiane e richieste di orientamento	Contattali direttamente
Code Champions	Domande relative al presente Codice	codechampions@teleperformance.com
Global Ethics Hotline	Sospetti comportamenti illeciti, violazioni del presente Codice o possibili violazioni di legge	Global Ethics Hotline
Global Incident Response Team (GIRT)	Incidenti di sicurezza	girt@teleperformance.com
Global Privacy, Risk and Compliance Office	Domande relative alla privacy dei dati e alla gestione dei documenti	privacy@teleperformance.com

Puoi utilizzare la [Global Ethics Hotline](#) in qualsiasi momento. Ove previsto dalla normativa applicabile, sono inoltre disponibili canali locali di segnalazione. Non è necessario essere certi che si sia verificata una violazione né disporre di tutti gli elementi probatori prima di sollevare un dubbio o criticità.

Le versioni complete di tutte le policy di riferimento sono disponibili nella pagina Corporate Policies [sull'Intranet del Gruppo](#).

IL NOSTRO MODO DI ESSERE IN TP

Valori di TP

I nostri valori sono il cuore della nostra cultura e ci aspettiamo che tutte e tutti li mettano in pratica ogni giorno: Integrità, Rispetto, Innovazione, Professionalità e Impegno.

Prendere decisioni etiche

Non tutte le situazioni sono immediate o prive di ambiguità. Quando ti trovi di fronte a una decisione difficile, fermati un momento e rifletti attentamente prima di agire.

Pausa – Prendetevi un momento per riassumere i fatti:

- Cosa ha portato a questa situazione?
- Dispongo di informazioni sufficienti per valutare le diverse opzioni?
- Quali sono le possibili alternative a mia disposizione?

Valuta – Soppesare le conseguenze della decisione :

- Questa situazione mi sembra corretta? Mi sentirei a mio agio se venisse riportata sui media o portata all'attenzione del mio responsabile?
- Come apparirebbe agli occhi del mio responsabile, del management, del Consiglio di Amministrazione o del pubblico?
- Sarei in grado di spiegarla alle mie colleghe e ai miei colleghi?
- Potrebbe essere utile richiedere un secondo parere?

Agisci sempre nel rispetto delle leggi applicabili. Se lavori o svolgi un incarico in un altro Paese, devi rispettare anche la normativa vigente in quel Paese. In caso di dubbi sull'applicazione della legge, rivolgiti al tuo responsabile o ai Code Champions.

Flusso decisionale etico

Utilizza queste domande per valutare una decisione prima di agire:

- È legale?
- Risponde ai requisiti del Cliente?
- È coerente con il presente Codice e con le altre policy aziendali?
- Riflette i nostri valori e la nostra cultura?
- Potrebbe arrecare un danno ai miei colleghi e colleghe, ai Clienti, alle Terze Parti o ad altri stakeholder?
- Potrebbe resistere al vaglio dell'opinione pubblica?
- Se tutte le persone adottassero questo comportamento, potrebbe arrecare un danno al Gruppo?

Se la risposta alle prime quattro domande è affermativa e il comportamento potrebbe resistere al vaglio dell'opinione pubblica: è probabile che l'azione sia appropriata.

Se la risposta è negativa oppure hai dei dubbi: non agire. Le conseguenze potrebbero essere gravi. Consulta preventivamente il tuo responsabile, il dipartimento HR locale o i Code Champions.

I Manager come Modelli Etici di TP

Se ricopri un ruolo di responsabile nella gestione di persone, sei tu a dare l'esempio. Il tuo team prende ispirazione dal modo in cui vivi e applichi i valori di TP. Non devi mai chiedere al tuo team di violare la legge o di agire in contrasto con i valori, le policy o le procedure del Gruppo.

Come modello di riferimento, dovresti:

- **Essere informativo** — comunicare chiaramente che ti aspetti una condotta etica e responsabilizzare il tuo team rispetto a tale aspettativa.
- **Essere vigile** — prestare attenzione a comportamenti che potrebbero essere non etici o arrecare danno alla reputazione del Gruppo e segnalarli alla [Global Ethics Hotline](#). Evita anche solo di dare l'impressione di approvarli.
- **Essere aperto** — creare un ambiente in cui le persone si sentano sicure nel porre domande, condividere idee e sollevare dubbi e criticità senza timore di ritorsioni.

Quando un membro del team solleva un dubbio o una criticità:

- **Ascolta attentamente** — ringrazialo per aver fatto sentire la propria voce, anche se non condividi il suo punto di vista.
- **Mantieni la riservatezza** — tutela la sua privacy nella massima misura possibile.
- **Rimani oggettivo** — tratta tutte le persone in modo equo, sia che abbiano effettuato una segnalazione sia che ne siano oggetto.
- **Indirizza correttamente la segnalazione** — valuta se la questione debba essere portata all'attenzione delle Risorse Umane e/o della [Global Ethics Hotline](#). In caso di dubbi, rivolgiti ai Code Champions.
- **Proteggi da qualsiasi forma di ritorsione** — nessuna persona che, in buona fede, sollevi un dubbio/una criticità o partecipi a un'indagine può subire conseguenze sfavorevoli.

Code Champions

I Code Champions promuovono il presente Codice e supportano la sua applicazione nella pratica quotidiana. Per qualsiasi domanda relativa al Codice, a questioni etiche o a un potenziale conflitto di interessi, rivolgiti innanzitutto al tuo responsabile. Se il tuo responsabile non riesca a risolvere la questione, contatta i Code Champions:

- Chief Legal and Compliance Officer
- Chief Privacy and Data Ethics Officer
- Chief Privacy, Compliance and Risk Officer
- Vice President of Global Compliance

Puoi contattare i Code Champions all'indirizzo codechampions@teleperformance.com.

FAR SENTIRE LA PROPRIA VOCE

L'integrità è una responsabilità condivisa. Ciascuna e ciascuno di noi contribuisce a proteggere la reputazione e la cultura di TP; per questo è importante far sentire la propria voce quando qualcosa non sembra corretto o appare in contrasto con i nostri valori, con il presente Codice, con le nostre policy o con la legge.

Una comunicazione aperta e rispettosa contribuisce a mantenere un ambiente di lavoro sano. Molte domande o dubbi e criticità possono essere affrontate in modo più efficace attraverso il proprio responsabile o uno dei team di supporto, che possono fornire assistenza pratica e tempestiva. Far sentire la propria voce aiuta a proteggere le nostre persone, i nostri Clienti e partner, nonché le comunità che serviamo.

Scegliere il Canale Appropriato

Consulta la sezione “Come Ottenere Supporto e Segnalare Dubbi o Criticità” riportata sopra per individuare il canale più appropriato. Puoi sempre utilizzare la [Global Ethics Hotline](#), in particolare se ritieni che un altro canale non sia adeguato alla situazione.

Il nostro Impegno per la Protezione e l'Equità di Trattamento

Gestiamo ogni segnalazione con serietà, imparzialità e riservatezza. Condividiamo le informazioni esclusivamente con le persone che hanno la necessità di conoscerle e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati. Ove richiesto o consentito dalla legge, TP può informare le autorità competenti, collaborare alle indagini o procedere a una segnalazione volontaria; tali decisioni sono sottoposte alla supervisione del Chief Legal and Compliance Officer. Nessuna disposizione del presente Codice limita o riduce le tutele riconosciute dalla normativa applicabile in materia di whistleblowing.

Dichiarazione di Non Ritorsione

TP vieta qualsiasi forma di ritorsione nei confronti di chiunque, in buona fede, sollevi un dubbio o criticità, chieda orientamento, si rifiuti di compiere un'azione scorretta o partecipi a un'indagine. Non adotteremo alcuna misura sfavorevole nei tuoi confronti per aver effettuato una segnalazione in modo onesto, anche qualora il tuo dubbio o criticità, si rivelino infondate. La ritorsione costituisce di per sé una violazione del presente Codice e può comportare, in base a quanto previsto dalla legge locale e dal CCNL applicabile, l'adozione di provvedimenti disciplinari, fino alla cessazione del rapporto di lavoro. Se subisci o assisti a comportamenti ritorsivi, segnalali al dipartimento HR locale o alla [Global Ethics Hotline](#).

Segnalazione in “Buona Fede”

Effettuare una segnalazione in buona fede significa sollevare un dubbio o una criticità in modo onesto, sulla base della genuina convinzione, fondata su ragionevoli motivi, che essa possa essere fondata. Formulare consapevolmente un'accusa falsa costituisce una violazione del presente Codice e può comportare l'adozione di provvedimenti disciplinari, fino alla cessazione del rapporto di lavoro, nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dal CCNL applicabile. Tuttavia, non subirai alcuna conseguenza negativa per il solo fatto che una segnalazione effettuata onestamente si riveli successivamente errata o non comprovata.

Segnalazione Volontaria

La segnalazione volontaria di una condotta illecita non esonera una persona dalla responsabilità per le proprie azioni né dall'adozione di eventuali provvedimenti disciplinari che possano risultare appropriati ai sensi del presente Codice, delle policy di TP e della normativa applicabile. Tuttavia, TP incoraggia la segnalazione volontaria e terrà conto del fatto che una persona abbia comunicato volontariamente e tempestivamente la propria condotta illecita nel determinare la risposta più appropriata, in conformità ai principi di equità, proporzionalità e alle disposizioni normative applicabili.

Il ruolo dei Nostri Leader

I manager svolgono un ruolo fondamentale nel promuovere un clima di fiducia. Incoraggiano il dialogo, ascoltano con rispetto, affrontano tempestivamente i dubbi e le criticità, coinvolgono i canali appropriati quando necessario e tutelano chiunque faccia sentire la propria voce.

Ricorda: quando facciamo sentire la nostra voce e utilizziamo il canale appropriato, contribuiamo a mantenere forte la nostra cultura aziendale.

FARE BUSINESS IN MODO RESPONSABILE ED ETICO

Come effettuare una segnalazione relativa a uno qualsiasi degli argomenti riportati di seguito: utilizza la [Global Ethics Hotline](#) per effettuare una segnalazione. Le versioni complete delle policy sono disponibili nella pagina [Corporate Policies](#).

Politiche Anticorruzione e Anti-tangenti

TP adotta un approccio di tolleranza zero nei confronti della Corruzione, delle Tangenti e dell'Estorsione in qualsiasi forma.

In qualità di azienda globale, rispettiamo tutte le normative anticorruzione applicabili nelle giurisdizioni in cui operiamo, tra cui il *Foreign Corrupt Practices Act* degli Stati Uniti, il *UK Bribery Act* e la legge francese *Sapin II*. Tali normative vietano la corruzione nei confronti di Pubblici Ufficiali e soggetti privati, richiedono il mantenimento di libri contabili e registri accurati e prevedono sanzioni severe.

Non devi mai:

- Offrire o accettare tangenti o altri pagamenti indebiti, inclusi i pagamenti agevolati.
- Offrire o accettare Benefici indebiti, quali regali, prestiti, sconti o forme eccessive di ospitalità, al fine di ottenere un vantaggio ingiusto o influenzare una decisione. Ciò si applica a Fornitori, Clienti, concorrenti, Pubblici Ufficiali, partiti politici, candidati politici e Persone Politicamente Esposte.

- Offrire, concedere, promettere o richiedere qualsiasi cosa di valore, direttamente o tramite una Terza Parte, per ottenere o mantenere un rapporto commerciale.
- Offrire o accettare denaro contante o equivalenti di denaro contante (quali voucher, gift card o prestiti) come cortesia commerciale, indipendentemente dall'importo.

Devi:

- Evitare, ove possibile, di utilizzare Intermediari Terzi nei rapporti con i Pubblici Ufficiali.
- Mantenere registri completi ed accurati delle transazioni finanziarie, in particolare di quelle che coinvolgono Pubblici Ufficiali o Terze Parti a rischio più elevato.

Per maggiori dettagli, consulta la [Policy Anticorruzione](#).

Regali ed Ospitalità

Un Regalo è qualsiasi bene o vantaggio di valore che ricevi senza corrisponderne il normale valore di mercato. Se il tuo lavoro comporta interazioni con Clienti, partner, Fornitori o altre Terze Parti, inclusi i Pubblici Ufficiali, devi rispettare le nostre regole prima di offrire o accettare qualsiasi Regalo, viaggio, intrattenimento o altro Beneficio. Per maggiori dettagli, consulta la Policy sui [Regali ed Ospitalità](#).

Prevenzione delle Frodi

Non partecipare mai, neanche in minima parte, a furti, frodi, appropriazioni indebite, inganni, falsificazioni, cospirazioni, estorsioni o utilizzi impropri di beni. La frode comprende anche il contribuire a nascondere, alterare, falsificare od omettere informazioni nei registri di TP, sia per proprio vantaggio sia su indicazione di altre persone. Rifiuta qualsiasi attività dubbia e segnala comportamenti sospetti tramite la [Global Ethics Hotline](#).

Sanctions and Trade Compliance

TP rispetta tutte le normative in materia di commercio internazionale, gli embarghi, i regimi sanzionatori e le disposizioni in materia di importazione ed esportazione. Prima di avviare un rapporto commerciale o una transazione, e successivamente ogniqualvolta il profilo di rischio cambi, verifica se la controparte (o i soggetti ad essa collegati) oppure il Paese coinvolto siano soggetti a sanzioni o restrizioni commerciali. TP utilizza strumenti di screening basati sulle liste ufficiali emesse dalle autorità governative competenti. Se individui un potenziale rischio legato a sanzioni o restrizioni commerciali, contatta i Code Champions. Per ulteriori dettagli, consulta la Policy [Sanctions and Trade Compliance](#).

Antitrust e Concorrenza Leale

TP compete in modo leale e nel rispetto della legge. Le normative in materia di concorrenza vietano accordi e comportamenti che limitano la libera concorrenza. Ciò include la conclusione di accordi formali o informali con Terze Parti per porre in essere comportamenti anticoncorrenziali, inclusi la fissazione dei prezzi o la ripartizione di clienti, Fornitori o mercati. Per promuovere una concorrenza leale e trasparente, dovresti limitare al minimo i contatti con i concorrenti ed evitare sempre argomenti sensibili, compresi quelli relativi alla concorrenza tra TP e altre aziende.

Segui queste regole:

- Non stipulare accordi, intese o patti, formali o informali, con concorrenti finalizzati a fissare prezzi, alternarsi o ripartirsi gare d'appalto, confrontare offerte, boicottare un fornitore o un cliente oppure suddividersi territori di vendita, clienti o Fornitori.
- Non scambiare informazioni con i concorrenti che possano influenzare il loro comportamento sul mercato.
- Non partecipare a conversazioni con Terze Parti che possano essere percepite come finalizzate a limitare la concorrenza. Se una conversazione su tali argomenti dovesse avere inizio, allontanati immediatamente dalla riunione e segnala l'accaduto al tuo responsabile oppure contatta la [Global Ethics Hotline](#).

Antiriciclaggio

Il riciclaggio di denaro consiste nel dissimulare l'origine illecita di fondi affinché appaiano legittimi. Il riciclaggio inverso consiste nell'utilizzo di fondi di provenienza lecita per finanziare attività illecite, quali il terrorismo, la corruzione o l'evasione fiscale. Entrambe le pratiche sono vietate in TP.

Assicurati che TP non riceva né favorisca in alcun modo i proventi di attività criminose. Rispetta le seguenti regole:

- Effettua pagamenti a intermediari esclusivamente sulla base di un contratto scritto valido e di una regolare fattura o di adeguata documentazione giustificativa.
- Non effettuare alcun pagamento in assenza di documentazione adeguata, inclusa la prova dell'effettiva esecuzione dell'attività o del servizio.
- Conserva le ricevute relative alle spese rimborsabili.
- Non effettuare pagamenti in contanti salvo preventiva autorizzazione.

Per maggiori dettagli, consulta la [Anti-Money Laundering and Counter Terrorist Financing Policy](#).

Conflitti di interesse

Un conflitto di interesse si verifica quando un interesse personale, finanziario o professionale interferisce, o sembra interferire, con gli interessi o la reputazione di TP.

Alcuni esempi includono:

- Qualsiasi situazione che influisca sulla tua capacità di agire nel migliore interesse di TP.
- L'ottenimento da parte tua, di un familiare o di un amico di un beneficio indebito (denaro, un impiego, un contratto o servizi) grazie al tuo ruolo.
- L'utilizzo a beneficio personale di un'opportunità di business di cui sei venuto a conoscenza attraverso la tua attività in TP.
- La condivisione all'esterno, senza autorizzazione, di informazioni, benefici o incentivi correlati ai Clienti (quali punti fedeltà o premi).

Devi assumere decisioni aziendali nel migliore interesse di TP ed evitare situazioni in cui i tuoi interessi personali, o quelli di familiari o amici stretti, entrino in conflitto, o possano apparire in conflitto, con gli interessi di TP.

Devi comunicare qualsiasi conflitto di interessi potenziale, effettivo o percepito al tuo responsabile o al dipartimento HR locale.

Insider Trading

Teleperformance SE, la nostra società capogruppo, è una società quotata in borsa presso la Borsa di Parigi. In quanto società quotata, preserviamo la fiducia degli investitori rispettando rigorosamente le leggi applicabili in materia finanziaria e di mercato. Tali normative vietano di effettuare operazioni finanziarie sulla base di informazioni privilegiate, ossia informazioni rilevanti su TP che non sono ancora di dominio pubblico e che potrebbero influenzare il prezzo delle sue azioni.

Un'informazione è considerata "rilevante" quando vi è una ragionevole probabilità che un investitore la ritenga utile per decidere se acquistare, vendere o detenere strumenti finanziari. Ciò può includere informazioni relative ad acquisizioni, risultati finanziari, cambiamenti nella leadership aziendale o dati sulle performance economiche di una società.

Nello svolgimento delle tue attività lavorative potresti venire a conoscenza di informazioni rilevanti e non pubbliche riguardanti TP o società con cui intratteniamo rapporti commerciali. Non devi acquistare o vendere azioni di TP né azioni di altre società (Clienti, Fornitori, concorrenti o potenziali partner) sulla base di informazioni rilevanti non pubbliche, né comunicare tali informazioni ad altre persone affinché possano utilizzarle per effettuare operazioni finanziarie. Tale comportamento è illegale, compromette il rapporto di fiducia e costituisce una violazione delle policy del Gruppo. Questo divieto si applica anche ai tuoi familiari e a tutte le persone che vivono nel tuo nucleo domestico. Se hai dubbi sul fatto che un'informazione sia "rilevante" o "non pubblica", rivolgiti ai Code Champions prima di intraprendere qualsiasi azione.

Integrità Finanziaria

Informazioni finanziarie accurate sono fondamentali per la nostra attività. Apprezziamo una rendicontazione onesta, trasparente e accurata, rispettiamo gli standard applicabili, inclusi gli International Financial Reporting Standards (IFRS), e collaboriamo pienamente con i nostri revisori interni ed esterni. Non forniamo mai informazioni fuorvianti nei nostri bilanci né manipoliamo i risultati finanziari. Devi fornire ai revisori, all'Internal Audit e alle autorità di regolamentazione informazioni complete, accurate e tempestive e non devi mai occultare informazioni, rappresentare in modo inesatto i fatti o tentare di influenzare, costringere o fuorviare chiunque svolga attività di audit o revisione. Tutte le registrazioni e i report finanziari devono essere equi, accurati, completi, trasparenti e comprensibili e devi rispettare le Chart of Authority definite a livello locale e globale.

Sei responsabile di:

- Garantire che i dati che comunichi al tuo responsabile o ai team Finance siano accurati.
- Garantire che quanto fatturato ai Clienti sia accurato e completo.
- Rispettare la policy relativa a viaggi e spese e conservare la relativa documentazione giustificativa.
- Operare nel rispetto del budget del tuo dipartimento o progetto.
- Segnalare qualsiasi transazione che non sia stata registrata correttamente.

Se individui un problema di rendicontazione che potrebbe esporre TP a una perdita o a un rischio, oppure sospetti una violazione di natura legale o fiscale, informa immediatamente il tuo responsabile o contatta la [Global Ethics Hotline](#).

Condotta Etica dei Fornitori

I Fornitori, gli agenti e i consulenti contribuiscono al nostro successo. Se lavori nell'ambito degli acquisti, seleziona i Fornitori in modo responsabile e non compromettere mai i nostri standard. Ci aspettiamo che i Fornitori e gli appaltatori rispettino o superino gli standard stabiliti dal presente Codice quando operano con o per TP e che si conformino a tutte le leggi applicabili. Trasmettiamo queste aspettative attraverso:

- lo svolgimento di attività di due diligence mediante il nostro programma di Third Party Risk Management (TPRM);
- la condivisione del nostro Codice di Condotta per i Fornitori al momento dell'avvio della collaborazione con un nuovo Fornitore;
- la messa a disposizione della [Global Ethics Hotline](#) per Fornitori e appaltatori;
- l'inserimento nei contratti di una clausola che richiama il nostro Codice di Condotta per i Fornitori.

Clienti/Contratti Governativi

Quando interagisci con enti governativi o amministrazioni pubbliche, assicurati che tutte le dichiarazioni fornite ai funzionari responsabili degli acquisti siano accurate e veritiere, incluse quelle relative ai costi e ai dati finanziari. Se le tue attività riguardano un Cliente pubblico, o se supervisioni persone che svolgono attività per un Cliente pubblico, assicurati di conoscere le norme specifiche applicabili, presta particolare attenzione alla loro osservanza ed evita qualsiasi comportamento che possa apparire inappropriato. Per ricevere supporto, contatta i Code Champions.

Attività Politica/Lobistica

TP mantiene una rigorosa neutralità in materia politica, religiosa e filosofica. Non effettuiamo contributi finanziari a candidati politici, funzionari pubblici, partiti politici o organizzazioni religiose. Hai la libertà di partecipare al processo politico a titolo personale, a condizione che sia chiaro che non rappresenti TP e che le tue attività non possano essere percepite come attività svolte per conto di TP. Per ricevere supporto, contatta i Code Champions.

PROTEGGERE LE NOSTRE RISORSE ED I NOSTRI DATI

Risorse del Gruppo

Tratta le risorse di TP come se fossero tue, utilizzandole in modo onesto ed efficiente. Utilizza le risorse di TP, siano esse materiali (ad esempio computer e carte aziendali) o immateriali (ad esempio posta elettronica e informazioni), esclusivamente nell'interesse del Gruppo e mai per ottenere vantaggi personali o a beneficio di soggetti esterni a TP. Utilizza i fondi aziendali con prudenza e proteggi le risorse da perdita, furto, danneggiamento o uso improprio. Se sospetti frodi o utilizzi impropri delle risorse del Gruppo, segnalali tramite la [Global Ethics Hotline](#).

Mantenere Archivi Accurati

Registrazioni accurate e complete sono essenziali per garantire la continuità delle nostre attività e supportare decisioni consapevoli. Tutte le registrazioni aziendali appartengono a TP e devono essere conservate in conformità alla Global Data Retention Policy. Quando TP emette un legal hold, ovvero un ordine di conservazione della documentazione, (ad esempio in relazione a un contenzioso effettivo o potenziale oppure a un'indagine), sei tenuto a rispettarlo; il mancato rispetto può esporre TP a significativi rischi legali.

Sei responsabile di:

- Classificare e gestire con attenzione le informazioni interne, riservate e soggette a restrizioni di accesso, proteggendole adeguatamente quando non sono utilizzate.
- Non distruggere registrazioni ufficiali prima della scadenza del relativo periodo di conservazione e procedere alla loro distruzione nei tempi previsti una volta trascorso tale periodo.
- Conservare o eliminare le registrazioni in conformità alle nostre policy di conservazione dei dati.

Per domande relative alla gestione delle registrazioni/documenti, contatta il Global Privacy and Compliance Office all'indirizzo privacy@teleperformance.com. Per ulteriori dettagli, consulta la [Data Retention Policy and Records Retention Schedule](#).

Data Privacy

Rispettiamo la privacy delle nostre persone, dei nostri partner e dei nostri Clienti e trattiamo i dati personali in modo responsabile e nel rispetto della legge. Se tratti dati personali di altre persone, devi:

- Rispettare le leggi e i regolamenti applicabili.
- Rispettare gli obblighi contrattuali pertinenti.
- Raccogliere, utilizzare e trattare i dati esclusivamente per finalità aziendali legittime.
- Limitare l'accesso ai dati alle sole persone che ne abbiano effettiva necessità (principio del need-to-know).
- Conservare, trasmettere e distruggere i dati in modo sicuro.

Presta la massima attenzione nel prevenire divulgazioni non autorizzate e nel proteggere l'integrità dei dati attraverso adeguate misure organizzative e tecniche. Per ulteriori indicazioni, consulta la Privacy Policy di TP e, per qualsiasi domanda, contatta il Global Privacy, Risk and Compliance Office all'indirizzo privacy@teleperformance.com.

Se sospetti un tentativo di phishing o una divulgazione non autorizzata di dati personali, non rispondere al messaggio né inoltrarlo. Segnalalo immediatamente attraverso i canali indicati nel presente Codice (incluso il GIRT) e segui le istruzioni fornite dai team Security e Privacy.

Il nostro Impegno per i Social Media e la Comunicazione

I social media ci consentono di imparare, confrontarci e connetterci con i nostri stakeholder, ma i contenuti che pubblichiamo possono avere conseguenze non intenzionali sia per noi sia per TP. Mantieni tutte le comunicazioni, su qualsiasi canale, professionali, rispettose e coerenti con la strategia di comunicazione di TP. Il Global Marketing Team rappresenta il Gruppo verso l'esterno; pertanto, qualsiasi comunicazione esterna effettuata per conto di TP richiede una preventiva approvazione.

Per segnalare un uso improprio dei social media o altre problematiche relative alle comunicazioni, contatta il Global Marketing Team all'indirizzo globalmarketing@teleperformance.com e/o la [Global Ethics Hotline](#).

Intelligenza Artificiale

TP si impegna a utilizzare l'Intelligenza Artificiale (AI) in modo responsabile, nel rispetto della legge, delle policy del Gruppo, dei nostri valori e dei principi di Sicurezza, Trasparenza, Etica e Responsabilità. Per ulteriori dettagli, consulta la Global Artificial Intelligence Governance Policy.



Quando utilizzi sistemi di AI, devi rispettare la Acceptable Use Policy di TP. Presta particolare attenzione ai contenuti generati dall'AI e verificane sempre l'accuratezza e l'affidabilità prima di utilizzarli.

CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO

Un ambiente di lavoro inclusivo

In TP trattiamo tutte le persone con equità e rispetto. Valorizziamo le prospettive e le identità dei nostri Clienti e dei membri della forza-lavoro e promuoviamo una cultura in cui ogni voce viene ascoltata e rispettata.

Per segnalare episodi di discriminazione, molestie o altre violazioni analoghe basate su genere, disabilità, orientamento sessuale, identità o espressione di genere, origine etnica o razziale, nazionalità, convinzioni personali, gravidanza o genitorialità, stato civile, età, condizione socio-economica o qualsiasi altra caratteristica analoga, contatta la [Global Ethics Hotline](#). Per ulteriori informazioni, consulta la [Inclusion and Belonging Policy](#).

Rispettiamo i diritti umani

In qualità di firmataria del Global Compact delle Nazioni Unite, TP rispetta e sostiene i diritti umani in tutte le proprie attività e si impegna a non essere coinvolta, direttamente o indirettamente, in violazioni quali il lavoro minorile o forzato, la schiavitù, la tortura, i trattamenti degradanti e la detenzione arbitraria. Per segnalare una potenziale violazione dei diritti umani, contatta la [Global Ethics Hotline](#). Per ulteriori informazioni, consulta la [Human Rights Policy](#).

Offriamo un luogo di Lavoro sicuro e salutare

Ci impegniamo a garantire ogni giorno un ambiente sicuro per tutte le persone, nel quale ciascuna e ciascuno si senta valorizzato e libero di essere sé stesso. Ognuna e ognuno di noi è tenuto a prendersi ragionevolmente cura della propria salute e sicurezza e di quelle delle persone che potrebbero essere influenzate dalle proprie azioni. Ciò include:

- Collaborare con il management per mantenere pratiche di lavoro sicure e salubri.
- Segnalare tempestivamente eventuali problematiche in materia di salute e sicurezza al referente locale competente (o al management del Cliente quando si opera presso sedi del Cliente) e/o alla [Global Ethics Hotline](#).
- Agire in modo responsabile, partecipare alla formazione prevista ed evitare comportamenti non sicuri.

Per domande relative a salute e sicurezza, contatta il Global Health and Safety Team all'indirizzo OHS@teleperformance.com.

IMPEGNO AMBIENTALE

TP si impegna a svolgere le proprie attività in modo ambientalmente responsabile e a migliorare costantemente le proprie performance a beneficio delle nostre persone, dei Clienti, delle comunità, degli azionisti e dell'ambiente. Per raggiungere questo obiettivo:

- utilizziamo l'energia in modo efficiente e adottiamo tecnologie volte a ridurre il nostro impatto ambientale;
- rispettiamo le normative ambientali applicabili alle nostre attività;
- formiamo i membri della forza lavoro le cui attività hanno un impatto in materia di conformità ambientale;
- coinvolgiamo le nostre persone e informiamo gli stakeholder esterni sulle iniziative intraprese;
- collaboriamo con organizzazioni impegnate nel perseguimento di obiettivi ambientali;
- coinvolgiamo la nostra catena di fornitura nei nostri programmi di sostenibilità;
- ove possibile, collaboriamo con Fornitori che dimostrano un chiaro impegno in materia ambientale.

Chiediamo ai membri della forza lavoro, ai Clienti e ai Fornitori di sostenere questi impegni. Per qualsiasi domanda, contatta il Sustainability Committee all'indirizzo csr@teleperformance.com.

POLICY TP DI RIFERIMENTO

Questo Codice di Condotta ed Etico deve essere letto insieme alle politiche e agli standard di riferimento che si trovano nella [Corporate Policies Page of the Group's Intranet page](#) e/o sul [Sito Web di TP](#), inclusi i seguenti documenti:

- | | |
|--|--|
| • Global Compliance Policy | • Global Inclusion and Belonging Policy |
| • Global Anti-Corruption Policy | • Human Rights Policy |
| • Global Gift and Hospitality Policy | • Global Environmental Policy |
| • Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing Policy | • Privacy Policy BCR |
| • Global Ethics Hotline Policy | • Global Data Retention Policy |
| • Sanctions and Trade Compliance Policy | • Global Information Security Policies (GISPs) |

