



MANUALE SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Approvato dal CdA in Data 17/11/2025

1	17/11/2025	Revisione Annuale	L&C	CdA	Pubblico
Rev	Data	Motivo	Redatto	Approvato	Labelling



INDICE

INTRODUZIONE	3
1. SCOPO	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI INTERNI	3
3. TERMINI E DEFINIZIONI	4
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	6
4.1. L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO	7
4.1.1. RAITING DI LEGALITÀ	7
4.1.2. ESIGENZE ED ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER	7
4.2. CAMPO DI APPLICAZIONE	8
4.3. SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	8
4.4. VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CORRUZIONE	8
5. LEADERSHIP	9
5.1. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE	9
5.1.1. ORGANO DIRETTIVO	10
5.1.2. ALTA DIREZIONE	10
5.2. POLITICA INTEGRATA DI TP ITALIA	10
5.3. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE	11
5.3.1. FUNZIONE DI CONFORMITÀ PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	12
5.3.2. DELEGHE NEL PROCESSO DECISIONALE	12
6. PIANIFICAZIONE	12
6.1. AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ	12
6.2. OBIETTIVI PER LA PREVEZIONE DELLA CORRUZIONE E LORO RAGGIUNGIMENTO	13
6.3. RISORSE	13
6.4. COMPETENZE	13
6.4.1. GENERALITÀ	13
6.4.2. PROCESSO DI ASSUNZIONE	14
6.5. CONSAPEVOLEZZA E FORMAZIONE	14
6.5.1. INDAGINE DI SODDISFAZIONE PER I MEMBRI DELLA FORZA LAVORO	14
6.6. COMUNICAZIONE	14
6.6.1. COMUNICAZIONE INTERNA	15
6.6.2. COMUNICAZIONE ESTERNA	15
6.7. INFORMAZIONI DOCUMENTATE	15
7. ATTIVITÀ OPERATIVE	15
7.1. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI	15
7.1.1. DUE DILIGENCE	16
7.1.1.1. FASE DI RECLUTAMENTO	16
7.1.1.2. SOCI IN AFFARI/ INTERMEDIARI	16
7.1.1.3. FORNITORI	16
7.1.1.4. FUSIONI E ACQUISIZIONI	16
7.1.1.5. NON VENDORS (DONAZIONI, BENEFICIENZA E PARTNERSHIP)	16
7.1.2. MOST EXPOSED PEOPLE	17
7.1.3. GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE	18
7.1.4. GESTIONE DEGLI INCIDENTI	19
7.2. CONTROLLI FINANZIARI	19
7.3. CONTROLLI NON FINANZIARI	20
7.3.1. CONTROLLI NELLE RISORSE UMANE	20
7.4. ATTUAZIONE DEI CONTROLLI DA PARTE DI CONTROLLATE E SOCI IN AFFARI	21
7.4.1. CLIENTI E FORNITORI	21
7.4.2. CONTROLLATE	21
7.5. IMPEGNI PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	21
7.6. REGALI, OSPITALITÀ, DONAZIONI E ALTRI BENEFICI	21
7.6.1. DONAZIONI, BENEFICIENZA E PARTNERSHIP	22
7.7. GESTIONE DELL'INADEGUATEZZA DEI CONTROLLI	22
7.8. SEGNALAZIONE DEI SOSPETTI	22
7.9. INDAGINI E GESTIONE DELLA CORRUZIONE	23
8. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	23
8.1. MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	23
8.2. AUDIT INTERNI	24
8.3. RIESAME DELLA DIREZIONE	24
8.4. RIESAME DA PARTE DELLA FUNZIONE DI CONFORMITÀ PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	25
9. MIGLIORAMENTO	25
9.1. NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETIVE	25
9.2. MIGLIORAMENTO CONTINUO	25



INTRODUZIONE

La **corruzione** è un fenomeno diffuso.

Come è noto, essa pone serie problematiche sociali, etiche, economiche e politiche, mette a rischio la buona amministrazione, ostacola lo sviluppo e altera la concorrenza, intacca la giustizia, mina i diritti umani ed indebolisce la lotta alla povertà. Essa aumenta altresì il costo delle attività economiche, introduce elementi di incertezza nelle transazioni commerciali, accresce il costo di beni e servizi, abbassa la qualità dei prodotti e di servizi, il che può condurre alla perdita della vita e della proprietà, distrugge la fiducia nelle istituzioni ed interferisce con il funzionamento equo ed efficiente dei mercati.

La legge non sempre è di per sé sufficiente a risolvere il problema. Le Organizzazioni hanno la responsabilità di contribuire attivamente alla lotta alla corruzione. Tale obiettivo può essere conseguito con un Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione UNI ISO 37001:2023, nonché attraverso l'impegno della leadership a creare una cultura basata su integrità, trasparenza, onestà e conformità alle leggi.

1. SCOPO

Il presente Manuale (di seguito **MSGPC**) fornisce i requisiti del “*Programma Anticorruzione*” applicato a In & Out S.p.A. Società Benefit ed alle sue controllate (di seguito per brevità “Teleperformance Italia”) e le modalità di comportamento dei membri della forza lavoro in relazione ai rischi di corruzione.

Descrive, inoltre, la struttura e la gestione di Teleperformance Italia, mirata a garantire lo svolgimento legale, trasparente ed etico di tutte le proprie attività di Business.

Il MSGPC ha l'obiettivo di illustrare alla forza lavoro, a soggetti terzi e a Clienti potenziali ed effettivi:

- quali sono le risorse, i valori ed i processi che consentono a Teleperformance Italia di evitare ogni forma di corruzione prevista dalla normativa vigente;
- la capacità dell'organizzazione di mettere in atto, mantenere ed aggiornare, attraverso azioni di misurazione e miglioramento continuo, il proprio sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI INTERNI

I riferimenti normativi del presente Manuale sono:

- UNI EN ISO 9001:2023 – “Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti”
- UNI EN ISO 19011:2018 – “Linee guida per gli audit”
- UNI EN ISO 37001:2023 – “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione: Requisiti”
- UNI ISO 37301:2021 - Sistema Integrato di Gestione della Conformità
- D.Lgs. 231/2001 "s.m.i." - “Responsabilità amministrativa da reato delle società e degli enti”
- Legge 3/2017 – “Misure per il contrasto dei reati contro la pubblica amministrazione”
- Legge 179/2017 – “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”
- Legge 190/2012 – “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità”
- D.lgs. 24/2023 – “Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali”
- Codice Etico di Teleperformance Italia
- Group Code of Ethics di Teleperformance Group
- Codice di Condotta di Teleperformance Group
- Group Ethics Hotline Policy di Teleperformance Group
- Global Anti-Corruption Policy
- Group Procedure for Identifying Most Exposed Persons

- Group Procedure for Conflict of Interest
- I 10 Principi del Patto Mondiale delle Nazioni Unite – a cui Teleperformance Group aderisce

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Corruzione: Teleperformance, anche nell'ambito del proprio Codice di Condotta, definisce la Corruzione come una condotta disonesta, non etica o fraudolenta volta ad ottenere un vantaggio o altre finalità illecite. Essa 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 e no.

La corruzione può assumere varie forme, dai favoritismi 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.

Corruzione attiva: consiste nell'offerta di un vantaggio finalizzato ad influenzare una decisione o un meccanismo decisionale (autorizzazione, diritto, fornitura, affari, contratti, guadagni finanziari, etc.);

Corruzione passiva: 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.

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.

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'inazione o il ritardo di un'azione.

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.

Evasione Fiscale: Si tratta del mancato o insufficiente pagamento illegale delle imposte, di solito attraverso una dichiarazione deliberatamente falsa o non dichiarata alle autorità fiscali.

Teleperformance si impegna a rispettare tutte le leggi e i regolamenti fiscali applicabili.

Favoritismi: 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.

Facilitazione di pagamento: è una forma di corruzione realizzata con lo scopo di accelerare o facilitare la prestazione da parte di un Pubblico Ufficiale di un'azione governativa di routine per cui si ha una legittima pretesa;

Traffico di influenze: è una forma di corruzione realizzata da chi, sfruttando relazioni esistenti con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio, indebitamente si faccia dare o promettere denaro o altre utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio;

Conflitto di interessi: qualsiasi situazione di interferenza tra i doveri di una persona all'interno di un'organizzazione e i suoi interessi personali che potrebbero influenzare o sembrare influenzare lo svolgimento indipendente, imparziale e obiettivo di tali doveri per conto dell'organizzazione; può verificarsi quando un dipendente 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.

Frode: La frode può essere considerata come l'uso dell'inganno da parte di un individuo con l'intenzione di ottenere un vantaggio per sé o per una o più persone, di evitare un obbligo o di causare qualsiasi tipo di danno o perdita a un'altra persona. La frode comprende reati quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'inganno, la falsificazione, il furto, la cospirazione, l'appropriazione indebita, la falsa rappresentazione, l'occultamento di fatti materiali e la collusione.

Pubblico Ufficiale:

- Qualsiasi persona in possesso di un ufficio legislativo, esecutivo, amministrativo o giuridico, nominato od eletto, con carica permanente o temporanea, retribuita o non;
- Qualsiasi altra persona che svolga una funzione pubblica, tra cui un ente pubblico o un'impresa pubblica, o fornisce un servizio pubblico;
- Qualsiasi altra persona definita come "Pubblico Ufficiale" secondo la legge italiana;
- Il termine Pubblico Ufficiale comprende anche i familiari di una qualsiasi delle persone sopra indicate.

Socio in affari: parte esterna con cui l'Organizzazione ha o progetta di stabilire una qualsivoglia forma di relazione commerciale. Essi comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, controllate, clienti, consulenti, acquirenti, partner in "joint venture", fornitori esterni, sub-appaltatori, etc.;

Stakeholder: Persona oppure Organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire sé stessa come influenzata da una decisione o attività. Può essere esterna o interna ad una Organizzazione;

Terze Parti – Persona o entità indipendente da Teleperformance;

Intermediario di Terze Parti (IPT) – entità che aiuta a mettere in contatto due o più partner commerciali agendo da tramite per beni o servizi tra un fornitore e un consumatore. Un IPT può essere un individuo o un'organizzazione. Tra gli esempi vi sono gli agenti di vendita che agiscono per conto di Teleperformance per incrementare le entrate e la quota di mercato e i broker che organizzano le transazioni;

TPRM Third-Party – Un'Organizzazione, che ha un rapporto commerciale con una società di TP o con i suoi clienti e non è essa stessa un cliente di TP. I rapporti con le terze parti includono sia Vendor che Non-Vendor.

- I **Vendors** sono fornitori di servizi che forniscono un prodotto o un servizio a Teleperformance. Questi rapporti vengono acquisiti tramite un processo di approvvigionamento globale o locale. Il pagamento viene tipicamente effettuato dalla contabilità fornitori.
- I rapporti con terzi **Non-Vendors** sono tipicamente acquisiti direttamente da una linea di business, non attraverso la funzione di approvvigionamento. La remunerazione finanziaria, se applicabile, è di solito resa al di fuori dei processi di contabilità fornitori. Questi rapporti con terzi possono essere gestiti esclusivamente da una linea aziendale o in collaborazione con una funzione aziendale di gestione del rischio di terzi. Esempi di Non-Vendor sono le associazioni di beneficenza, le joint venture, gli agenti, i membri di associazioni di volontariato e le associazioni di settore.

Sistema di Gestione: insieme di elementi correlati o interagenti di un'Organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi;

Alta Direzione: persona o gruppo di persone che, al livello più elevato, dirigono e controllano un'Organizzazione;

Due Diligence: processo per valutare la natura e l'entità del rischio di corruzione e aiutare l'organizzazione ad assumere decisioni in relazione a transazioni, progetti, attività, Soci in Affari e personale che comportino un rischio corruzione superiore al basso. Essa costituisce un processo per approfondire natura ed estensione dei rischi di corruzione e rappresenta anche un controllo "aggiuntivo e mirato" per mitigare i rischi;

Most Exposed People (MEP) – Membri della forza lavoro che, in base al ruolo ricoperto, presentano un rischio di corruzione superiore al basso;

Persona politicamente esposta (PEP) - persona che ricopre una carica legislativa, amministrativa o giudiziaria, per nomina, elezione o successione, o chi esercita una funzione pubblica, anche per conto di un ente pubblico o di un'impresa pubblica, o un agente ufficiale di un'organizzazione pubblica nazionale o internazionale, o un candidato a una carica pubblica;

Risk Partners – Le funzioni di Teleperformance che hanno una responsabilità significativa nel rispettare i requisiti delle leggi e dei regolamenti applicabili, nel garantire la conformità o nel supervisionare i rischi, tra cui Legal, Compliance, Grants e Public Affairs, Sales, CSR, InfoSec e Cyber Security, Acquisti, Finance e Privacy;

Membri della forza lavoro – Individui che svolgono un lavoro o forniscono servizi per Teleperformance o una sua controllata, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dipendenti, collaboratori, interinali, staff leasing, agenzie e fornitori di personale;

Group – Teleperformance SE e qualsiasi filiale che sia interamente o parzialmente posseduta, direttamente o indirettamente, da Teleperformance SE.

Linee guida per i contratti - Le Linee guida per i contratti con i clienti e le Linee guida per i contratti con i fornitori, gestite dall'Ufficio legale, contengono rispettivamente, indicazioni sulla stipula dei contratti con i clienti e i fornitori. Le Linee guida per i contratti contengono requisiti e clausole per affrontare i rischi principali e rispettare le leggi vigenti.

Per le restanti definizioni si rinvia ai testi di legge che disciplinano le normative in materia di anticorruzione, alle norme UNI EN ISO che rilevano direttamente e/o indirettamente per questo manuale, nonché alla relativa documentazione di sistema di Teleperformance Italia, le quali tutte costituiscono, nei loro rispettivi gradi gerarchici, parte integrante ed essenziale di questo manuale.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Teleperformance Italia è il marchio commerciale della società In & Out S.p.A. Società Benefit, costituita a giugno 2003 come branch italiana del Gruppo internazionale Teleperformance S.E., fondato in Francia nel 1978 è oggi una delle principali aziende globali di servizi digitali per il business, che supporta molti dei migliori brand del mondo nella costruzione della fedeltà dei clienti.

Oggi, con più di 46 anni di esperienza, è diventata un fornitore di fiducia di servizi aziendali integrati digitalmente attraverso soluzioni avanzate per l'era digitale, esperienza nella creazione di team di livello mondiale e servizi progettati per supportare l'intero business con quasi 10000 progetti TAP (Technology, Analytics, and Process Excellence) e più di 4000 esperti digitali in tutto il mondo che, attraverso un approccio scientifico basato sulle più avanzate analisi di business e sulle comprovate metodologie Lean Six Sigma, hanno aiutato i marchi più innovativi a eliminare attività ripetitive, ridurre costi e rafforzare i rapporti con i clienti.

Presente in quasi 100 paesi nel mondo, con un team di 490k di persone (di cui circa il 35% lavora in modalità Work At Home e con il 54% della forza lavoro donne), supporta miliardi di connessioni ogni anno in oltre 300 lingue e dialetti, su oltre 170 mercati, con un impegno condiviso verso l'eccellenza. Questa missione è supportata dall'uso di soluzioni tecnologiche affidabili, flessibili ed intelligenti e dal rispetto dei più elevati standard di sicurezza e qualità del settore, basati sull'eccellenza della responsabilità sociale d'impresa.

Nel 2024, il gruppo Teleperformance ha registrato un fatturato consolidato di € 10.28 miliardi ed un utile netto di € 1.084 miliardi.

Le azioni del gruppo Teleperformance sono quotate sul mercato Euronext Paris, Compartimento A e sono ammesse al servizio di regolamento differito. Sono inclusi 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 da settembre 2022, nell'indice Euronext Vigeo Euro 120 dal 2015, nell'indice MSCI Europe ESG Leaders dal 2019, nell'indice FTSE4Good dal 2018 e nell'indice S&P Global 1200 ESG dal 2017.

Teleperformance Italia mette a disposizione oltre 1.300 postazioni suddivise su 2 sedi nel territorio nazionale, e più dettagliatamente:

- Sede legale ed operativa per attività di call center in Fiumicino (RM), Viale Bramante n. 29;
- Sede operativa per attività di call center e prestazione di servizi di telemarketing alle imprese con particolare riferimento alla gestione dei centri di contatto in Taranto, Via del Trattarello Tarantino n. 2.

Al fine di garantire al Cliente i migliori livelli di produttività e di qualità del servizio, Teleperformance Italia investe costantemente in tecnologia, formazione delle proprie risorse ed analisi e ricerche di mercato per individuare ed offrire ai propri Clienti le migliori soluzioni.

Inoltre, ha realizzato un'organizzazione "Client centric", in cui tutte le principali funzioni aziendali (Business Unit, Operations, HR, IT, Legal & Compliance) convergono per il raggiungimento degli obiettivi condivisi con il Cliente.

Teleperformance Italia offre servizi che si sviluppano su tre principali aree di creazione di valore:

- Programmi di acquisizione di nuovi Clienti;
- Customer Care per Clienti esistenti;
- Crescita del valore della propria base Clienti.

Il valore aggiunto che Teleperformance Italia è in grado di fornire si basa su:

- Specifiche competenze nella gestione delle risorse umane: orientamento al Cliente, costante misurazione delle performance, efficaci programmi di selezione e training, piani di sviluppo interni delle carriere;
- Forte attenzione all'evoluzione del mercato, elevata esperienza in tutti i settori merceologici, Best Practice consolidate;
- Tecnologia all'avanguardia progettata per l'era digitale e flessibile, il massimo della tecnologia (ACD, IVR e CTI) e l'assoluta adattabilità alle esigenze del Cliente;
- Solido sistema di Controllo, processi chiari e dettagliati, conoscenza integrata a tutti i livelli aziendali, miglioramento continuo e sistematico dei processi.

4.1. L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

In un'ottica di continuous improvement del programma anticorruzione di Teleperformance Italia e nel rispetto delle vigenti disposizioni è stata approfondita l'analisi del contesto esterno ed interno.

L'analisi del **contesto esterno** è stata realizzata a livello nazionale e a livello regionale con particolare riferimento al settore in cui opera il Gruppo Teleperformance.

L'analisi del **contesto interno** è stata eseguita, invece, attraverso gli strumenti di governo dell'organizzazione della Società ed interviste al Management con particolare focus alle aree ritenute "sensibili".

Per i dettagli relativi all'analisi del contesto di Teleperformance Italia, si rinvia all'**Allegato 4 1 – Analisi del contesto in ambito Anti-Corruzione**.

4.1.1. RAITING DI LEGALITÀ

In data 18/09/2019 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha attribuito alla In & Out S.p.A. il rating di legalità con il riconoscimento del punteggio di "★★+", certificando l'integrità etica ed il rispetto di elevati standard di legalità, trasparenza e responsabilità sociale nella gestione aziendale.

Il rating di legalità è stato successivamente rinnovato dall'AGCM con delibera del 29 luglio 2025, riconfermando l'integrità etica di Teleperformance Italia, attribuendo alla stessa un punteggio di "★★++"

Il rating prevede l'assegnazione da una a tre stelle che vengono attribuite in base al rispetto di tutti i requisiti essenziali (una stella), nonché di quelli aggiuntivi, previsti dalla normativa vigente in materia.

4.1.2. ESIGENZE ED ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER

Teleperformance Italia ha identificato i principali stakeholder interni ed esterni all'Organizzazione, con riferimento al proprio SGPC.



Per maggiori dettagli, si rimanda all'**All 5 6 – Stakeholders**.

4.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

In un'ottica di coordinamento, semplificazione ed integrazione, Teleperformance Italia utilizza gli strumenti a livello organizzativo, gestionale e documentale di cui già dispone in virtù di obblighi di legge (principalmente: D.lgs. 231/01) per pianificare ed attuare un sistema in conformità della norma UNI ISO 37001:2016, con le opportunità di miglioramento e di rafforzamento proprie della norma volontaria.

In tale logica, il presente Manuale integra e rafforza, per la parte relativa alla prevenzione della corruzione, quanto già previsto dal "Modello di Organizzazione e Gestione" adottato ai sensi del D.lgs. 231/01", che rappresenta un documento primario e di fondamento strutturale (in quanto richiesto da uno specifico obbligo di legge).

Il suddetto sistema si appoggia anche al Sistema di Gestione Integrato in ambito Qualità, Sicurezza Informatica e Salute e Sicurezza, certificati secondo le Norme UNI EN ISO 9001, ISO IEC 27001, UNI ISO 14001, UNI EN ISO 45001, UNI ISO 37310, ISO IEC 27701, applicando procedure e presidi propri di quest'ultimo.

Tale SGPC si applica a tutti i dipendenti/collaboratori ed a tutte le terze parti (es. controllate, fornitori, consulenti, partner commerciali, etc.) che operano per conto della società, nonché a tutti i processi e le sedi di Teleperformance Italia ed alle sue controllate

4.3. SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Teleperformance Italia ha stabilito, documentato ed attuato, mantiene e continuamente riesamina, se necessario migliorandolo, il proprio sistema di gestione anticorruzione, in conformità con i requisiti della Norma ISO 37001.

Il sistema di gestione anticorruzione è costituito dal presente Manuale, dal Modello di Organizzazione redatto ai sensi del D. Lgs. 231/01 e dal Codice Etico e di Condotta, nonché da tutte quelle procedure interne (Procedure Gestione ed Istruzioni Operative) richiamate nei paragrafi successivi e relative ai processi ritenuti sensibili nell'ambito del SGPC, al fine di prevenire, rilevare e rispondere agli atti corruttivi, pur consapevoli che non è possibile eliminare completamente il rischio di corruzione, né prevenire ed individuare al cento per cento tutti gli atti corruttivi.

4.4. VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CORRUZIONE

Il Programma Globale Anticorruzione di Teleperformance garantisce che vengano eseguiti piani di valutazione e trattamento del rischio di corruzione a cadenza regolare in ogni area aziendale di competenza, in conformità con il Global Enterprise Risk Management (ERM) Framework.

I rischi anticorruzione sono valutati per le seguenti aree aziendali:

- Anticorruzione nei processi aziendali

- HR & Reclutamento
- Acquisti & rischi di soggetti terzi (compresi i soci in affari)
- Finance
- Responsabilità Sociale d'Impresa (Ambiente, donazioni, sponsorizzazioni e filantropia)
- Relazione con i Clienti
- Relazioni con Funzionari Pubblici

L'approccio della Direzione per l'analisi del contesto e la gestione e il controllo dei Rischi e delle possibili opportunità passa attraverso un confronto costante tra le aree aziendali. Meeting periodici e riunioni di avanzamento nonché processi di escalation permettono una immediata condivisione dei risultati predefiniti.

La gestione dei rischi e delle opportunità è un elemento cruciale per il successo a lungo termine dell'organizzazione e fa parte delle responsabilità della Direzione ed è parte integrante di tutti i processi aziendali inclusi la pianificazione strategica ed i processi di gestione dei progetti e del cambiamento.

Teleperformance Italia, attraverso un approccio sistematico e proattivo all'identificazione e mitigazione dei rischi, effettua una valutazione dei rischi e delle opportunità in ambito del Sistema di Gestione Integrato.

Il processo di valutazione viene condotto secondo le seguenti fasi:

1. **Fase preliminare** - > Raccolta dei dati e delle informazioni;
2. **Fase di avvio dell'analisi ed individuazione dei pericoli/rischi** - > Comprende la verifica della conformità legislativa, l'individuazione dei pericoli e dei rischi associati all'attività svolta;
3. **Fase di valutazione dei rischi** - > comprende la scelta dei criteri per la valutazione e la stima del rischio e dell'entità delle esposizioni;
 - a) La valutazione riguarda tutti i rischi cui potenzialmente è esposta l'Organizzazione.
La stima del rischio (quindi la definizione dell'Indice di priorità del rischio (IPR) viene effettuata valutando due parametri:
 - **Probabilità**, ovvero frequenza del verificarsi di un evento rischioso (Probabile, Molto Probabile, Possibile e Raro);
 - **Impatto** dell'evento rischioso (Trascurabile, Minore, Moderato, Maggiore e Grave).
4. **Definizione delle misure di riduzione e contrasto del rischio**: tali misure sono definite per ogni rischio valutato CRITICO, ALTO, MEDIO e BASSO.
All'esito della definizione delle misure di adeguamento e controllo, è stato ulteriormente rivalutato l'indice IPR, per individuare il rischio residuo.
È facoltà dell'azienda decidere, quando ritenuto opportuno, di assumersi il rischio senza definire alcuna azione.

Teleperformance Italia, inoltre, effettua, un'analisi dei rischi specifici anche in ambito 231.

5. LEADERSHIP

5.1. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Teleperformance è firmataria del *"Patto Globale delle Nazioni Unite"* e, in quanto tale, si impegna a garantire la conformità ai requisiti dei suoi 10 Principi. Uno di questi principi è la lotta alla corruzione (Principio 10: "Le imprese devono lavorare contro la corruzione in tutte le sue forme, comprese l'estorsione e la corruzione"). Per garantire la comprensione, l'attuazione e il sostentamento del SGPC, la Direzione:

- Diffonde al personale, attraverso i propri **valori aziendali**, il principio fondamentale di svolgere la propria attività con **lealtà, trasparenza, correttezza, onestà ed integrità** e nel rispetto delle leggi, regolamenti, standard e linee guida nazionali ed internazionali;
- Definisce, approva e diffonde la Politica per la prevenzione della corruzione;
- Definisce e misura gli obiettivi strategici della Politica per la prevenzione della corruzione;

- Assicura la disponibilità delle risorse, definendo chiaramente compiti, ruoli e responsabilità di tutto il personale;
- Stabilisce adeguati processi di comunicazione;
- Promuove e sviluppa una cultura di prevenzione e protezione attraverso il sistema di gestione e incentiva i lavoratori a segnalare incidenti, rischi ed opportunità;
- Promuove il miglioramento continuo delle prestazioni;
- Riesamina periodicamente il SGPC.

5.1.1. ORGANO DIRETTIVO

L'Organo Direttivo di TP Italia è rappresentato dal Consiglio di Amministrazione (CdA), composto da 5 membri (1 Presidente e 4 Consiglieri).

Il CdA è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, con facoltà di compiere tutti gli atti che ritiene opportuni per l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto quelli che la legge e lo statuto riservano all'Assemblea degli Azionisti. Per quanto riguarda il SGPC, il CdA deve:

- Approvare la Politica Integrata;
- Riesaminare periodicamente, ed almeno una volta l'anno, il Sistema;
- Richiedere che vengano stanziati e assegnati adeguate risorse al Sistema;
- Sorvegliare sull'attuazione e sull'efficacia del Sistema.

5.1.2. ALTA DIREZIONE

L'Alta Direzione di TP Italia è rappresentata dal CEO, nonché Presidente del CdA, a cui sono attribuite le deleghe operative di gestione con esclusione delle materie riservate alla competenza esclusiva del Consiglio di Amministrazione quali indicate ed elencate nella **PG 6.2 - Valutazione del Rischio Societario**.

Il CEO riferisce periodicamente, in occasione delle relative riunioni e comunque con periodicità almeno trimestrale, al CdA ed al Collegio Sindacale in merito a quanto previsto dall'art. 2381 Cod. Civ. e circa le principali attività svolte nell'esercizio delle deleghe, con particolare riferimento alle eventuali operazioni atipiche, inusuali o con parti correlate, la cui approvazione non sia riservata al CdA.

Per quanto riguarda il SGPC, il CEO deve:

- Avere un'effettiva consapevolezza ed impegno con riferimento alla Politica Integrata, agli obiettivi ed ai rischi di corruzione dell'Organizzazione;
- Implementare un adeguato sistema di deleghe;
- Definire ruoli e responsabilità per la prevenzione della corruzione all'interno della struttura organizzativa;
- Riesaminare periodicamente, ed almeno una volta all'anno, il Sistema;
- Definire gli obiettivi di prevenzione della corruzione, integrandoli nelle strategie aziendali;
- Essere coinvolto in caso di segnalazioni di casi di corruzione, reali e sospetti, che riguardano l'Organizzazione;
- Relazionare con il CdA, almeno una volta l'anno, in merito al Sistema.

5.2. POLITICA INTEGRATA DI TP ITALIA

La politica attuata da TP Italia è improntata su un approccio fermo e di assoluta proibizione nei confronti di qualsiasi forma di corruzione. Viene elaborata dal CEO, anche in sede di Riesame periodico ed approvata dal CdA. La Politica è emessa in forma documentata attraverso l'**Al 5.1 - Politica Integrata TP Italy** e diffusa:

- Internamente a tutto il personale, attraverso la pubblicazione sulla Intranet Aziendale;
- Esternamente attraverso la pubblicazione sul sito internet (<https://www.tp.com/it-it/sedi/italy/codici-e-policy/>);
- In fase di assunzione, a tutte le risorse contestualmente alla consegna del Codice Etico Locale e del Codice di Condotta ed Etico del Gruppo.

5.3. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE

(Global) Chief Legal and Compliance Officer: approva la politica anticorruzione Globale di Teleperformance e ne garantisce l'allineamento con la strategia dell'Organizzazione. Supervisiona il Programma Globale Anticorruzione e il Global Privacy, Risk & Compliance, che gode di piena indipendenza;

(Global) Chief Compliance Officer: Risponde al Chief Legal and Compliance Officer e supervisiona le operazioni quotidiane di Compliance & Risk. L'SVP di Compliance & Risk per affrontare adeguatamente i rischi di corruzione di Teleperformance, assicura che il Programma anticorruzione sia stabilito, implementato, mantenuto e rivisto;

(Global) Head of Compliance: Riportando al Chief Compliance Officer, definisce e supervisiona il Programma di Conformità Globale, di cui fa parte il Programma Anticorruzione. Il Responsabile della conformità è inoltre responsabile di:

- Fornire consulenza e orientamento ai membri del personale responsabili dell'attuazione del quadro anticorruzione e delle questioni relative alla corruzione;
- Assicurare che il Programma anticorruzione sia conforme a tutti i requisiti applicabili.
- riferire in merito alle prestazioni del Programma anticorruzione, come appropriato.

(Local) Legal & Compliance Department: è responsabile dell'attuazione e della gestione dei programmi globali a livello nazionale, compreso il programma globale anticorruzione. Nell'ambito di tale dipartimento è inclusa anche la funzione **Privacy, Risk & Compliance Officer (PRCO)**. Il dipartimento L&C riferisce direttamente al CEO della filiale ed il PRCO riferisce funzionalmente al PRC Global Team; Il dipartimento L&C collabora con le Risorse Umane per identificare le persone esposte ai rischi di corruzione.

Global Privacy, Risk & Compliance Office: Il Global Privacy, Risk & Compliance Office è completamente indipendente ed è responsabile dell'attuazione, della manutenzione, del monitoraggio e del miglioramento del Programma globale anticorruzione. Fornisce un resoconto al Comitato Audit, Risk & Compliance, al Consiglio Global Compliance and Security, alle riunioni mensili del PRCO e ad altre riunioni ad hoc, se necessario.

Code Champions: agisce come ambasciatore del codice di Condotta ed Etico, si impegna con i membri della forza lavoro per aumentare la conoscenza del Codice, fornisce consigli e indicazioni su come applicare il Codice nelle loro mansioni quotidiane durante lo svolgimento del proprio lavoro, compresi i principi relativi all'Anticorruzione.

Fornisce, inoltre, supporto e approvazione in merito a Regali, Ospitalità e benefici simili, ove necessario, nonché suggerimenti sui conflitti di interessi e formazione, ove richiesto.

Il **CdA** ed il **Top Management** di Teleperformance Italia assumono la responsabilità generale per l'attuazione e il rispetto del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, assicurando che le responsabilità e le autorità competenti ai ruoli rilevanti ai fini dell'efficacia di tale sistema siano assegnati e comunicati a tutti i livelli dell'Organizzazione.

I **Manager** ed i **Responsabili di Funzione** in genere sono responsabili della comprensione, rispetto ed applicazione dei requisiti del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, per quanto afferisce le aree di loro competenza.

Tutti i **membri della forza lavoro** di Teleperformance Italia sono responsabili di rispettare ed applicare i requisiti del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, per quanto afferisce al proprio ruolo nell'Organizzazione.

Sono tenuti inoltre, a rispettare la **PG 8.8 - Whistleblowing** per la segnalazione di casi sospetti o reali di corruzione, garantire che qualsiasi conflitto di interesse effettivo, potenziale o percepito all'interno di un determinato dipartimento sia segnalato in modo tempestivo.

Inoltre, devono:

- Non offrire o accettare denaro o qualsiasi altro tipo di pagamento improprio, compresi i pagamenti agevolati;



- Astenersi dal fornire o accettare altri oggetti di valore come regali, prestiti, sconti o spese di ospitalità eccessive, o utilizzare i fondi dell'azienda per influenzare una decisione in qualsiasi circostanza. Questo vale, anche, per fornitori, clienti, concorrenti, rappresentanti delle autorità pubbliche, partiti politici, persone esposte politicamente, ecc.;
- Non offrire, dare, promettere o sollecitare, direttamente o indirettamente, ad esempio tramite terzi, alcun pagamento o fornitura di servizi, regali, intrattenimenti o altri benefici per ottenere o mantenere un'attività commerciale o un vantaggio competitivo;
- Ove possibile, astenersi dall'agire attraverso intermediari o procuratori di terze parti nelle transazioni con funzionari pubblici.

Se una risorsa di Teleperformance, nel perseguimento gli obiettivi aziendali corrompe un'altra risorsa, l'azienda è penalmente responsabile di mancata prevenzione della Corruzione.

Teleperformance ha tolleranza zero nei confronti di qualsiasi forma di corruzione.

5.3.1. FUNZIONE DI CONFORMITÀ PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Teleperformance Italia, nell'ambito della propria struttura organizzativa, ha deciso di affidare il sistema di gestione e controllo per la prevenzione della corruzione al dipartimento Legal & Compliance per le attività di:

- Implementazione, attuazione e miglioramento continuo del SGPC;
- Consulenza e supporto al personale circa il SGPC implementato;
- Relazione sulle prestazioni del SGPC nei confronti del CdA e del CEO;
- Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione del SGPC, anche attraverso la possibile conduzione periodica di audit interni sul SGPC (Cfr. **MOp 9 1 – Legal & Compliance**).

Il dipartimento Legal & Compliance svolge in maniera autonoma ed indipendente le proprie attività e, per tutto quanto attiene all'ambito di prevenzione della corruzione, riferisce direttamente all'Alta Direzione.

5.3.2. DELEGHE NEL PROCESSO DECISIONALE

Le procure sono definite dal Consiglio di Amministrazione di Teleperformance Italia che, incarica l'Amministratore Delegato di renderle effettive e rilevanti tramite apposito atto notarile, a seguito del quale vengono riportate in Visura Camerale.

Nelle procure sono:

- Esplicitati in modo chiaro i poteri assegnati;
- Esplicitati in modo chiaro le limitazioni di potere.

In funzione di eventuali cambiamenti organizzativi, viene predisposto un periodico aggiornamento delle procure in essere.

6. PIANIFICAZIONE

6.1. AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

Nel pianificare il proprio sistema di gestione anticorruzione, l'organizzazione ha preso in considerazione il proprio contesto, i requisiti delle parti interessate, gli esiti della valutazione dei rischi e le opportunità di miglioramento che sono indirizzate a:

Dare la ragionevole garanzia che tale sistema può raggiungere i suoi obiettivi;

- Attraverso la correlazione e coerenza tra i risultati della valutazione dei rischi ed i presidi stabiliti, prevenire, o ridurre gli effetti indesiderati relativi alla politica e agli obiettivi anticorruzione;
- Integrare e attuare tali azioni nei propri processi del sistema di gestione anticorruzione;
- Valutare l'efficacia delle azioni attraverso gli audit interni il riesame dell'Alta.

Le evidenze e il richiamo alle azioni messe in atto sono documentate nel "Risk Assessment Integrato Teleperformance Italia".

6.2. OBIETTIVI PER LA PREVEZIONE DELLA CORRUZIONE E LORO RAGGIUNGIMENTO

TP definisce nell'ambito del SGPC gli obiettivi anticorruzione per tutte le funzioni pertinenti. Si rimanda all' **All 5 1 - Politica Integrata TP Italy**.

Tali obiettivi devono essere:

- Coerenti con la Politica Integrata dell'organizzazione e con il suo contesto;
- Misurabili, monitorabili e realizzabili;
- Comunicati e conosciuti;
- Opportunamente aggiornati.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano tra gli obiettivi primari:

- L'identificazione delle risorse a cui affidare la gestione del SGPC nei suoi differenti aspetti;
- L'adeguamento delle procedure aziendali allo standard ISO 37001, attraverso un accurato processo di revisione delle procedure esistenti e ritenute pertinenti;
- La formazione sul SGPC e sullo standard ISO 37001 per il personale coinvolto nelle attività sensibili;
- L'attività di sensibilizzazione sul SGPC al fine di accrescere il livello di consapevolezza del personale;
- Il mantenimento della Certificazione UNI EN ISO 37001:2016.

L'Organizzazione si pone, inoltre, i seguenti obiettivi:

- Garantire che tutti i membri della forza lavoro di Teleperformance siano consapevoli delle loro responsabilità e dei loro obblighi in materia di prevenzione della corruzione;
 - Rispettare le leggi e gli obblighi anticorruzione vigenti;
 - Garantire l'identificazione dei rischi di corruzione e l'adozione di misure di mitigazione adeguate e proporzionate, in particolare:
 - Garantire l'esecuzione di un'adeguata Due Diligence sui membri del personale e sulle terze parti in base a un approccio basato sul rischio (ove applicabile);
 - Garantire che l'offerta e la ricezione di omaggi e ospitalità, donazioni e benefici simili siano gestiti in modo appropriato;
 - Garantire che le transazioni finanziarie siano soggette ad adeguati controlli anticorruzione;
 - Garantire che i processi di approvvigionamento e il Programma di gestione del rischio di terze parti prevedano controlli adeguati in materia di corruzione;
 - Assicurare che le Persone maggiormente esposte (MEP) all'interno di Teleperformance siano identificate e ricevano formazione, sensibilizzazione e supporto adeguati.
 - Garantire che i membri della forza lavoro abbiano la possibilità di segnalare le preoccupazioni relative a corruzione a una funzione indipendente all'interno di Teleperformance e, se il caso lo prevede, alle autorità esterne;
 - Bloccare tutte le forme di corruzione e concussione, ovunque si trovino, in relazione a Teleperformance, ai suoi fornitori e non fornitori, ai soci in affari e agli altri stakeholder;
- Assicurare che si disponga di un processo disciplinare per affrontare il mancato rispetto del MGPC.

6.3. RISORSE

TP rende disponibili le risorse umane, fisiche e finanziarie necessarie per realizzare i propri obiettivi anche con riferimento a quelli relativi alla prevenzione della corruzione.

6.4. COMPETENZE

6.4.1. GENERALITA'

TP ha determinato le competenze necessarie delle risorse che operano e che possono influenzare il SGPC. L'Organizzazione:

- Garantisce che tali persone siano competenti sulla base di un'adeguata istruzione, formazione o esperienza;

- Intraprende, quando necessario, azioni integrative per lo sviluppo ed il mantenimento delle competenze necessarie;
- Mantiene informazioni documentate appropriate come prova delle competenze.

6.4.2. PROCESSO DI ASSUNZIONE

Nell'ambito del processo di assunzione e nell'ottica di prevenzione della corruzione, TP si assicura che le risorse:

- Abbiano sottoscritto la lettera di accettazione della Politica Anti-Corruzione inclusa nella Politica Integrata (*All 5.1 - Politica Integrata TP Italy*) e di assenza di conflitti di interessi rispetto ai ruoli e alle posizioni per cui viene operata l'assunzione;
- Partecipino ad eventi formativi sul SGPC e sulla Politica Anti-Corruzione;
- Non subiscano alcun tipo di ritorsione, discriminazione o misura disciplinare per:
 - Essersi rifiutati di partecipare ad attività che abbiano un rischio di corruzione superiore al basso;
 - Aver segnalato in buona fede atti di corruzione reali o sospetti; le competenze necessarie per il ruolo assegnato in termini di istruzione, formazione ed esperienza.

TP potrà agire con sanzioni disciplinari nei confronti del personale che operi in contrasto con il SGPC e con la Politica, nei limiti di cui alla contrattazione collettiva ed al codice disciplinare, nel rispetto del principio di proporzionalità, nonché, in generale, del Contratto Collettivo e delle norme di legge applicabili al rapporto di lavoro.

Nei confronti delle risorse che ricoprono posizioni esposte ad un rischio corruzione superiore al basso e nei confronti della Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione, in fase di assunzione o in fase di trasferimento nel ruolo, deve essere fatta sottoscrivere anche una dichiarazione sostitutiva del Certificato del Casellario giudiziale e dei Carichi Pendenti.

Per maggiori dettagli relativi al processo di assunzione si rimanda al **MOp 7.1 - Amministrazione del Personale**.

6.5. CONSAPEVOLEZZA E FORMAZIONE

L'Organizzazione, in aggiunta a periodiche attività di sensibilizzazione per la lotta alla corruzione, anche coordinate dal Gruppo, ha definito un piano formativo strutturato e obbligatorio per tutta la forza lavoro.

Per i nuovi assunti: prima di accedere nella sala operativa e ai dati del Cliente tutte le new entry devono obbligatoriamente completare la formazione anticorruzione messa a disposizione dal Gruppo su MTTP.

La formazione pertinente deve essere fornita entro quarantacinque (45) giorni dall'ingresso in Teleperformance;

Formazione di aggiornamento annuale: Su base annuale tutta la forza lavoro deve completare il modulo formativo per aggiornamento sui temi anticorruzione disponibile in MYTP:

Formazione specifica in base al ruolo: Per i ruoli che rientrano nella categoria "Most Exposed People" verrà erogata una formazione specifica anticorruzione. Per i nuovi assunti, identificati come MEP, la formazione pertinente deve essere fornita entro quarantacinque (45) giorni dall'ingresso in Teleperformance, mentre per i MEP già in forza, la formazione deve essere erogata ogni tre (3) anni.

Nell'ambito della formazione anticorruzione, vengono fornite nozioni su come identificare un conflitto di interesse e fatti esempi per rendere consapevole tutta la forza lavoro dell'importanza di comunicare eventuali conflitti di interessi.

Il Dipartimento Legal & Compliance, in stretto coordinamento con la funzione Training, su base mensile monitora il completamento delle formazioni e provvede a sollecitarne lo svolgimento in caso di ritardi.

Si rimanda al **MOp 7.8 - Training & Development** per i dettagli relativi i percorsi formativi previsti.

6.5.1. INDAGINE DI SODDISFAZIONE PER I MEMBRI DELLA FORZA LAVORO

Il Gruppo, per verificare il livello di comprensione del Programma di Conformità Globale può svolgere sondaggi specifici, con cadenza periodica, per misurare la cultura anticorruzione e raccogliere feedback.

6.6. COMUNICAZIONE

Teleperformance Italia, garantisce un efficiente flusso informativo sia interno che esterno pertinente al proprio sistema di prevenzione della corruzione.

6.6.1. COMUNICAZIONE INTERNA

Teleperformance Italia mette a disposizione di tutto il personale interno, attraverso la Intranet Aziendale, tutti i documenti aziendali, ivi compresi quelli pertinenti al SGPC.

Il processo di comunicazione e diffusione interna della documentazione aziendale è descritto nella **IO 4 1- Gestione documenti e registrazioni del Sistema Gestione Integrato Aziendale** e nella **IO 4 2 - Gestione e Diffusione della documentazione ex D.Lgs. 231_01**.

6.6.2. COMUNICAZIONE ESTERNA

Teleperformance Italia provvede a diffondere anche verso l'esterno alcuni documenti pertinenti al SGPC. In particolare, provvede a pubblicare nella sezione Governance del proprio sito (<https://www.teleperformance.com/en-us/locations/italy-site/italy-codici-e-policy/>):

- Modello di Organizzazione e di Gestione ex D.lgs. 231/01;
- Codice Etico;
- Codice di condotta;
- Politica Integrata TP Italy;
- Relazione di Governo di Teleperformance Italia

6.7. INFORMAZIONI DOCUMENTATE

L'Organizzazione classifica la propria documentazione controllata nelle seguenti tipologie:

- **Documenti di Sistema:** necessari a descrivere i processi, le responsabilità e ad assicurare il corretto svolgimento delle attività relative al proprio Sistema di Gestione (Manuali Operativi, Procedure Gestionali, Istruzioni Operative, Allegati, Modulistica);
- **Documenti di Registrazione:** forniscono l'evidenza oggettiva che le attività di pianificazione e controllo sono state eseguite in conformità con le prescrizioni del Sistema di Gestione (le registrazioni servono a dimostrare il raggiungimento degli standard previsti dal Sistema);
- **Documenti Esterni:** l'insieme delle normative e degli standard la cui conoscenza e/o consultazione è necessaria nel corso dell'attività lavorativa.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano nelle informazioni documentate per il SGPC:

- La ricezione della Politica Integrata da parte del personale;
- Tutte le procedure descrittive dei processi e dei controlli previsti dal sistema;
- I risultati dell'ICQ;
- La formazione erogata per la prevenzione della corruzione;
- Le due diligence effettuate;
- I risultati delle attività di monitoraggio, delle indagini e degli audit effettuati del dipartimento Legal & Compliance o da Enti esterni.

Si rimanda alla **IO 4 1 – Gestione Documenti e Registrazioni del Sistema di Gestione Integrato** per maggiori dettagli relativi a:

- Creazione ed aggiornamento della documentazione;
- Distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;
- Archiviazione e conservazione;
- Controllo delle modifiche;
- Memorizzazione ed eliminazione.

7. ATTIVITÀ OPERATIVE

7.1. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

TP pianifica, attua, verifica e mantiene i processi necessari per soddisfare i requisiti del SGPC:

- Stabilendo le modalità di conduzione delle attività al fine di contenere i rischi di corruzione;
- Attuando i controlli sui processi per verificarne la conformità;

- Conservando adeguate evidenze sugli esiti dei predetti controlli.

7.1.1. DUE DILIGENCE

Per valutare la natura e l'entità del rischio di corruzione e aiutare l'Organizzazione ad assumere decisioni in relazione a transazioni, progetti, attività, Soci in Affari e personale che comportino un rischio corruzione superiore al basso, TP effettua dei controlli approfonditi (*c.d. due diligence*), al fine di mitigare i rischi.

I controlli di due diligence possono consistere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in:

- Richiesta di autodichiarazioni sostitutive di certificazioni ex D.P.R 445/2000;
- Compilazione di questionari appositamente predisposti;
- Richiesta di certificazioni e/o documentazioni specifiche (si pensi a Visure, Certificati Carichi Pendenti, etc.)

7.1.1.1. FASE DI RECLUTAMENTO

Durante le fasi di assunzione per uno dei ruoli a rischio di corruzione superiore al basso di seguito elencati, deve essere effettuata una Due Diligence, laddove le leggi applicabili lo consentano, consistente nella raccolta di informazioni specifiche relative la candidato attraverso la verifica dei carichi pendenti, casellario giudiziale e/o anche tramite un'autocertificazione effettuata ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445 del 28.12.2000.

Per i dettagli si rinvia al MOp 7 7 – Recruitment & Selection.

7.1.1.2. SOCI IN AFFARI/ INTERMEDIARI

Nel caso in cui Teleperformance utilizzi un Socio in Affari/Intermediario, dovrà procedere ad effettuare una Due Diligence adeguata in base al Rischio di Anticorruzione.

Se la valutazione del rischio anticorruzione/Due Diligence confermano che il Socio in Affari presenta un rischio significativo di corruzione, quest'ultimo è tenuto a mettere in atto adeguati e proporzionati controlli anticorruzione in relazione al tipo di rapporto, progetto o attività.

Questi requisiti devono essere una condizione preliminare alla collaborazione con il Socio in Affari o parte del documento contrattuale.

7.1.1.3. FORNITORI

Teleperformance effettua una Due Diligence sui propri fornitori (Vendor) attraverso un approccio basato sul rischio.

I questionari devono essere inviati ai fornitori per la loro compilazione prima della valutazione e dell'inizio della collaborazione (ove applicabile). Si rimanda alla PG 8 2 – Ciclo Passivo.

7.1.1.4. FUSIONI E ACQUISIZIONI

I potenziali soggetti alle fusioni e acquisizioni di Teleperformance devono essere sottoposti a una accurata Due Diligence. Il Global Privacy, Risk & Compliance Office sarà informato tempestivamente affinché il Sanctions Screening Team possa effettuare i dovuti controlli.

Il dipartimento Legal & Compliance, con il supporto di legali esterni, effettuerà ulteriori controlli per stabilire l'eventuale entità e, ove possibile, per valutare il valore e negoziare i costi di eventuali rischi di corruzione o illeciti a carico dell'azienda candidata.

Al fine di adottare le opportune misure correttive, tutti i rischi di corruzione o di illecito identificati devono essere portati all'attenzione del Global Privacy, Risk and Compliance Office.

7.1.1.5. NON VENDORS (DONAZIONI, BENEFICIENZA E PARTNERSHIP)

La selezione dei beneficiari, sia per le donazioni a tantum che per i rapporti di collaborazione a lungo termine, deve essere effettuata con attenzione e con l'appropriata Due Diligence.

Prima di qualsiasi donazione o iniziativa solidale, sia che si tratti di donazioni in denaro che di contributo per interventi di soccorso in caso di calamità, è necessario che vengano raccolte informazioni pertinenti che soddisfino i requisiti sul Sanctions Checks e sui adverse media e fornite al Sanctions Screening Team attraverso il Global Office of Privacy, Risk e Compliance.

Tutte le attività di beneficenza o partnership devono essere sottoposte all'approvazione del Comitato CSR e/o, dal responsabile locale della CSR.

L'Organizzazione è consapevole che la due diligence è un mero strumento e che i suoi risultati devono essere valutati attentamente e che l'Organizzazione deve fornire un giudizio razionale sulla base dei fatti che ha a disposizione. Tuttavia, si precisa che, salvo non vi siano specifiche preclusioni di legge, le mancanze di uno o più degli elementi su cui vengono fondate le due diligence di cui sopra non costituiscono elementi impeditivi in senso assoluto della transazione, progetto, attività o relazione con tali soggetti, ma solo carenze che inducono l'Organizzazione ad alzare la propria soglia di attenzione ed a intensificare le misure di controllo.

7.1.2. MOST EXPOSED PEOPLE

L'Organizzazione, in base ai rischi di corruzione associati alla loro posizione, alle loro responsabilità, all'esposizione, all'accesso a informazioni sensibili e alle minacce esterne, deve identificare tra i membri della forza lavoro i "Most Exposed People". Tali rischi possono derivare da problemi finanziari, operativi, di reputazione, di sicurezza informatica o fisica.

Nella fase di valutazione per l'identificazione dei MEP l'Organizzazione include il dipartimento, il ruolo e la sede operativa della risorsa.

I criteri di identificazione dei MEPs sono:

- *Esposizione Pubblica*: persone che pubblicamente rappresentano l'azienda come Dirigenti, relatori e figure chiave;
- *Esposizione Finanziaria*: persone responsabili delle decisioni finanziarie, del bilancio e della revisione contabile;
- *Esposizione Operativa*: persone che hanno un'influenza significativa sulle attività operative o sui processi decisionali critici;
- *Esposizione Legale o Normativa*: persone che sono coinvolte nell'interazione con le autorità di regolamentazione, i revisori o qualsiasi funzione legata alla conformità e che sono esposte all'interazione con i Pubblici Ufficiali;
- *Esposizione alla reputazione*: persone le cui azioni, se gestite in modo scorretto, potrebbero causare danni significativi alla reputazione, come i responsabili dei dipartimenti che si occupano di relazioni pubbliche o di assistenza ai Clienti.

Per valutare l'esposizione di ciascun individuo in base ai criteri, l'Organizzazione prende in considerazione (*elenco non esaustivo*):

- *Frequenza*: con quale frequenza le persone sono esposte a potenziali rischi di corruzione;
- *Intensità*: Qual è la gravità o l'entità dell'esposizione a potenziali rischi di corruzione. Si verifica se ci sono incidenti passati o violazioni della sicurezza che coinvolgono l'individuo;
- *Vulnerabilità*: la propensione dell'individuo all'esposizione a potenziali rischi di corruzione;
- *Livello di accesso*: A quali informazioni, sistemi, dati o aree fisiche ha accesso la risorsa;
- *Esposizione Esterna*: Il ruolo dell'individuo include il contatto con il pubblico, la presenza sui Social Media o l'interazione con parti esterne.

Nella tabella di seguito sono rappresentati ruoli e dipartimenti identificati come MEP:

DIPARTIMENTO	RUOLO
C-Levels	Tutti
Biz Dev/Sales	Director & Manager
Operations	Business Units Director
Finance	Manager & Treasury
Grants & Public Affair	Manager
Legal & Compliance	Tutti
HR	Manager
Internal Communication	Manager
Payroll	Manager

Purchasing	Manager
Recruitment & Selection	Manager & Coordinator
TAP IT Innovation	Manager
Facility	Manager

Il Dipartimento Legal & Compliance, in stretto coordinamento con la funzione HR, detiene la lista di tutte le risorse identificate come MEP. Questi hanno la responsabilità di aggiornarla in base ai cambiamenti ed alle necessità dell'Organizzazione, incluso le nuove assunzioni e gli spostamenti interni che abbiano impatto su tali ruoli.

L'Organizzazione mette a disposizione di tutte le risorse identificate come MEP una formazione specifica, ad integrazione della formazione generale in materia di prevenzione della corruzione, così come specificato nel paragrafo 6.5 del presente Manuale.

Tutti i MEP sono, inoltre, tenuti a firmare, in fase di assunzione, in caso di passaggio ad una nuova posizione dirigenziale/manageriale e successivamente una volta all'anno, il "Pacchetto anticorruzione", ovvero una dichiarazione che attesti:

- l'impegno a rispettare la Politica Anti-Corruzione di TP Italia inclusa nella Politica Integrata (**All 5 1 - Politica Integrata TP Italy**) e tutta la documentazione costituente il Sistema di Gestione e Prevenzione per la Corruzione;
- l'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di *conflitto di interesse* che possano influenzare l'indipendenza di giudizio o interferire con la capacità di assumere decisioni nel migliore interesse della Società, nonché di impegnarmi a comunicare eventuali conflitti di interessi sopraggiunti;
- l'impegno a segnalare qualsivoglia situazione sospetta che possa costituire violazione della Politica Anti-Corruzione attraverso gli appositi canali aziendali.

Tale dichiarazione è gestita centralmente dal Global Privacy, Risk & Compliance per le funzioni del CEO e del CFO e dalla funzione HR in collaborazione con il dipartimento L&C per tutti gli altri MEPs.

7.1.3. GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE

I principali conflitti di interesse sono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Interessi personali rispetto a quelli professionali;
- Conflitti Finanziari;
- Conflitti Organizzativi;
- Regali e benefici.

I membri della forza lavoro sono tenuti a valutare regolarmente la propria situazione personale e professionale per individuare le situazioni che possono rappresentare un conflitto di interessi. L'autovalutazione deve avvenire in momenti cruciali come l'inizio del rapporto di lavoro, durante le promozioni o quando si acquisiscono nuove responsabilità.

I conflitti di interesse devono essere di norma evitati.

Se non è possibile evitare un conflitto di interesse è necessario seguire la seguente procedura:

- La persona che si trova in una posizione di conflitto di interessi, confermato o sospetto, deve comunicarlo per iscritto al proprio responsabile e/o al Code Champions (codechampions@teleperformance.com) non appena ne viene a conoscenza e prima di partecipare all'azione in questione ⁽¹⁾;
- Il responsabile, in coordinamento con il Code Champions, dopo avere esaminato la segnalazione e valutato il rischio di conflitto di interesse o meno, prenderà la decisione avendo cura di trovare una soluzione accettabile sia per la persona interessata che per Teleperformance. In caso di conflitto di interesse riguardante assunzioni e promozioni è necessario coinvolgere anche le Risorse Umane;

¹ La mancata comunicazione di un conflitto di interessi prima che si verifichi un problema o un incidente può comportare un'azione disciplinare.

- Il manager deve tracciare il caso di conflitto di interessi, la decisione che ne consegue ed eventualmente le misure adottate, e deve conservare tale documentazione per tutto il tempo in cui il conflitto di interessi persiste.

Come specificato nel paragrafo precedente, il CEO, il CFO e tutti i MEPs devono firmare annualmente il “Pacchetto anticorruzione” contenente, tra l’altro l’impegno a segnalare le situazioni di eventuali conflitti di interesse effettivi, potenziali o percepiti e, se del caso, di qualsiasi approvazione concessa e di qualsiasi piano di mitigazione.

7.1.4. GESTIONE DEGLI INCIDENTI

Il Global Incident Response Team (GIRT) gestisce gli incidenti relativi la Corruzione in tutta Teleperformance in collaborazione con la Global Ethics Hotline, con la Direzione e le Risorse Umane, ove necessario.

Gli incidenti saranno esaminati in linea con le politiche e le procedure stabilite, tra cui le seguenti:

Pagamenti agevolati in aeroporto: Questo incidente si verifica generalmente per il disbrigo dei visti in aeroporto durante i viaggi in alcuni Paesi. Se ciò dovesse accadere, bisogna informare, il prima possibile, il proprio Manager diretto, i Code Champions e il Global Incident Response Team o la Global Ethics Hotline (GEH);

Estorsione di denaro: Se i membri della forza lavoro sono vittime di estorsione, affinché l'azienda possa fornire un supporto adeguato, devono segnalarlo il prima possibile al proprio Manager diretto e al Global Incident Response Team, e/o tramite la Global Ethic Hotline.

7.2. CONTROLLI FINANZIARI

I controlli finanziari si basano su una serie di principi chiave per ridurre il rischio di frode, corruzione.

L’Organizzazione ha messo in atto controlli rilevanti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- L’implementazione della segregazione delle mansioni, in modo che la stessa persona non possa effettuare e approvare i pagamenti, essere responsabile o avere l'autorità per un intero processo aziendale, al fine di ridurre l'eventualità di commettere Frodi, Corruzione (Cfr. **PG 8 4 – Tesoreria**).

In generale, i principali compiti che devono essere segregati sono:

- Autorizzazione e approvazione;
- Conservazione di beni;
- Registrazione delle transazioni;
- Riconciliazione o attività di controllo.
- Approvazione con un processo a più livelli e doppia firma dei pagamenti. È essenziale che la persona che approva il pagamento abbia l'autorità per farlo e le conoscenze necessarie per prendere decisioni consapevoli (Cfr. **PG 8 4 – Tesoreria**);
- Verifica dei beni e dei servizi forniti prima dei pagamenti (Cfr. **PG 8 4 – Tesoreria**);
- Richiesta di documentazione aggiuntiva per i pagamenti da effettuare. I documenti devono contenere tutte le informazioni necessarie per registrare e autorizzare correttamente i pagamenti e devono essere inseriti nei registri il più rapidamente possibile (Cfr. **PG 8 4 – Tesoreria**);
- Limitare l'uso del contante e applicare processi appropriati per la riconciliazione. La riconciliazione prevede un controllo incrociato delle transazioni o delle registrazioni delle attività per garantire l'accuratezza delle informazioni riportate. Ad esempio, le entrate e le spese registrate nei rapporti contabili devono essere riconciliate o confrontate con i documenti di supporto per garantire che le transazioni siano registrate nel conto corretto e per l'importo giusto (Cfr. **PG 8 4 – Tesoreria**, **PG 8 1 – Gestione della Piccola Cassa**, **PG 7 5 – Gestione Carta di Credito Aziendale**, **IO 7 17 – Viaggi e Trasferte**);
- Categorizzazione dei pagamenti e separazione dei conti disponibili (Cfr. **PG 8 4 – Tesoreria**);
- Controlli periodici delle transazioni, che possono comprendere:
 - Riconciliazione di due registri gestiti separatamente, come ad esempio la riconciliazione di un conto bancario con gli estratti conto;

- Confronto tra le quantità effettive e gli importi registrati;
- Verifica delle registrazioni contabili a doppia entrata, in particolare confrontando i libri contabili delle filiali con i libri contabili e la documentazione di partenza. Controllo a campione di tutti gli elementi delle transazioni per garantire che tutte le operazioni siano state eseguite correttamente da tutte le figure coinvolte. Questa verifica si concentra sull'intera transazione, non su una parte di essa gestita da una sola persona;
- Controlli nel processo di elaborazione delle buste paga (Cfr. PG 7 3 – Payroll);
- Controlli nel processo di elaborazione delle fatture verso i propri Clienti (Cfr. PG 8 3 - Fatturazione Clienti e Ciclo Attivo);
- Controlli nella richiesta di erogazione di finanziamenti pubblici (Cfr. PG 7 2 - Progetti Finanziati);
- Gestione della contabilità e della formazione del bilancio (PG 8 5 - Closing The Books);
- Verifiche periodiche sulle transazioni finanziarie significative da parte dei revisori;
- Pianificazione di audit interni ed esterni per verificare l'applicazione dei processi.

7.3. CONTROLLI NON FINANZIARI

7.3.1. CONTROLLI NELLE RISORSE UMANE

Le risorse umane sono esposte a una serie di aspetti che possono essere oggetto di corruzione. I diversi presidi a supporto in questa fase sono:

- **Due Diligence** nelle diverse fasi di reclutamento (assunzione, spostamenti di area, promozioni di ruolo);
- **Divieto di addebitare qualsiasi commissione di reclutamento.** Le offerte di lavoro verso l'esterno (siti web di reclutamento ecc), devono contenere una dicitura che indichi chiaramente che Teleperformance non richiede pagamenti di alcun tipo durante il processo di reclutamento;
- Nel caso in cui risorse (temporanei o permanenti) siano messi a disposizione da **Terze parti** (es. Agenzie per il Lavoro), a seconda del ruolo e dei requisiti locali stabiliti, Teleperformance dovrà accertarsi che quest'ultimo completi una **Due Diligence** secondo i propri standard, oppure deve prevedere dei controlli periodici al fornitore durante la fase di reclutamento ⁽²⁾;
- Il contratto con il dipendente/fornitore deve contenere una **clausola** che garantisca che la risorsa si impegna a rispettare le politiche di Teleperformance;
- Gli accordi per i **compensi, compresi i bonus e gli incentivi**, devono essere attuati in modo tale che gli obiettivi di vendita non vadano oltre quelli che possono essere ragionevolmente raggiunti; devono inoltre essere definiti requisiti oggettivi per la somministrazione e misure di tutela per evitare la corruzione (Rif. IO 7 11 - Definizione ed erogazione di bonus). Al fine di incentivare il rispetto delle politiche e delle procedure pertinenti, compresa la Politica anticorruzione, la Direzione può valutare di subordinare l'erogazione dei bonus al completamento del Global Compliance Training Package obbligatorio, che include il modulo anticorruzione.

Ulteriori controlli implementati da TP di tipo non finanziario si riferiscono ai seguenti processi:

- Gestione dei rapporti con Fornitori e Consulenti (PG 8 2 - Ciclo Passivo);
- Gestione dei rapporti con i Clienti (IO 8 4 - Gestione Contratti Clienti);
- Gestione dei cespiti (PG 6 11 - Gestione fisico-contabile dei cespiti);
- Processo di assunzione (MOp 7 1 – Amministrazione del Personale);
- Gestione dei ricavi (Cfr. PG 8 3 - Fatturazione Clienti e Ciclo Attivo);
- Gestione delle trasferte di lavoro (IO 7 17 - Viaggi e Trasferte);
- Gestione dei regali ed omaggi (PG 8 7 – Gestione Regali e Omaggi).

² Il contratto con il Fornitore devono contenere questi requisiti specifici.

7.4. ATTUAZIONE DEI CONTROLLI DA PARTE DI CONTROLLATE E SOCI IN AFFARI

Come stabilito nella valutazione del rischio, alcune Terze Parti sono più vulnerabili alla Corruzione rispetto ad altre; pertanto, Teleperformance, per garantire la conformità agli obblighi contrattuali, alle leggi applicabili e al Codice di Condotta, ha messo in atto diversi controlli aggiuntivi.

Allo stato attuale i principali soci in affari con rischio corruzione superiore al basso rientrano nelle categorie di Clienti e Fornitori. Le società controllate rientrano in un rischio corruzione basso per i motivi di cui al successivo paragrafo.

7.4.1. CLIENTI E FORNITORI

TP, nei limiti di ragionevolezza e proporzionalità, determina se il socio in affari mette in atto controlli anticorruzione adeguati e coerenti. Qualora il socio in affari non metta in atto controlli anticorruzione significativi, o qualora non fosse possibile verificare, TP può chiedere al socio in affari di dare attuazione ai controlli per la prevenzione della corruzione condizionando la stipula del contratto a tale attuazione e prevedendo, ove possibile, apposite clausole risolutive contrattuali in caso di inosservanza degli stessi.

In caso di impossibilità a procedere come sopra descritto, TP si riserva il diritto di procedere comunque nella collaborazione/relazione con tale Socio, ma considera tale mancanza come un fattore da considerare nella valutazione del rischio di corruzione concernente tale collaborazione/relazione, predisponendo le opportune misure e gli opportuni controlli interni per fronteggiare il rischio rilevato.

7.4.2. CONTROLLATE

Tutti i processi operativi delle controllate sono i medesimi processi di In & Out e, pertanto, strettamente collegati a quelli del Gruppo Teleperformance, attraverso l'implementazione e l'applicazione delle BEST Practices, delle procedure interne e dei presidi a supporto.

Nell'attuale contesto l'unica Società controllata è la Finandout S.r.l. costituita il 17 marzo 2023 come società avente ad oggetto l'esercizio di agenzia in attività finanziaria così come disciplinata dall'art. 128-quater del TUB.

Tra la Società Controllante e la Società Controllata è, allo stato, in essere un accordo di Temporary Management al fine di assicurare alla controllata stessa il necessario supporto sia finanziario che gestionale.

In particolare:

- l'uso comune di tutte le funzioni di Finance, Payroll, Risorse Umane, Operations, Logistica, IT, Legal, Compliance e di tutte le funzioni di Staff;
- l'utilizzo di un'area dedicata/ubicata all'interno dell'edificio già predisposta e conforme alle autorizzazioni e permessi di sicurezza dell'Edificio, ai Certificati e alle Licenze;
- l'uso comune di utenze, mobili e arredi;
- l'utilizzo dell'ERP di Gruppo, del Sistema Contabile, nonché, l'applicazione dei Workflow approvativi del Gruppo;
- l'applicazione delle Policy e delle Procedure del Gruppo;
- e tutto il necessario per l'amministrazione quotidiana.

7.5. IMPEGNI PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Per i Soci in Affari con rischio corruzione superiore al basso, TP richiede, attraverso apposite clausole contrattuali, l'impegno al rispetto e condivisione dei principi dettati dal proprio Codice Etico e dal proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, prevedendo specifiche sanzioni in caso di violazione (es. risoluzione del contratto).

7.6. REGALI, OSPITALITÀ, DONAZIONI E ALTRI BENEFICI

Teleperformance ha messo in atto processi rigorosi per la gestione di regali e ospitalità. L'accettazione e l'offerta di regali e ospitalità possono creare una fiducia nei rapporti commerciali e rafforzare l'immagine del nostro marchio. Tuttavia, le risorse di Teleperformance devono essere consapevoli del fatto che regali, ospitalità, donazioni e altri benefici simili offerti o ricevuti possono essere percepiti da un soggetto esterno (ad esempio, un concorrente

commerciale, la stampa, le autorità di regolamentazione) come un atto di corruzione, anche se né chi li ha dati né chi li ha ricevuti intendevano farlo. Tali situazioni devono essere evitate, poiché possono avere un impatto negativo sulla reputazione dell'azienda e possono violare la legge.

Con riferimento al punto in questione, TP punta ad evitare che l'offerta, la fornitura o l'accettazione di omaggi, ospitalità, donazioni e benefici simili rappresentino o possano essere percepiti come strumenti di corruzione.

A tal scopo, TP definisce, attraverso il proprio Codice Etico, il Codice di Condotta del Gruppo e la **PG 8 7 – Regali e Ospitalità** a cui si rinvia, tutti i dettagli e le norme comportamentali relativi a queste tematiche al fine di sottolineare l'impegno della Direzione su questi aspetti.

7.6.1. DONAZIONI, BENEFICIENZA E PARTNERSHIP

La selezione dei beneficiari, sia per le donazioni una tantum che per i rapporti di collaborazione a lungo termine, deve essere effettuata con attenzione e con l'appropriata Due Diligence.

Prima di qualsiasi donazione o iniziativa solidale, sia che si tratti di donazioni in denaro che di contributo per interventi di soccorso in caso di calamità, è necessario che vengano raccolte informazioni (*Si rimanda al MOp 6 7 - Internal Communication*).

7.7. GESTIONE DELL'INADEGUATEZZA DEI CONTROLLI

La rilevazione di un controllo inadeguato nell'ambito del proprio business può determinare:

- L'introduzione di nuove misure di controllo all'interno del processo dell'ICQ previsto dal Gruppo Teleperformance;
- L'introduzione di nuove misure di controllo attraverso la revisione di procedure ed istruzioni relative all'area di riferimento in cui è emersa l'inadeguatezza del controllo;

Se l'inadeguatezza del controllo riguarda un progetto, un'attività o una relazione in essere, l'Organizzazione può valutare la possibilità di cessare, interrompere o sospendere l'attività o la relazione.

Se l'inadeguatezza, invece, riguarda un progetto, un'attività o una relazione futura, l'Organizzazione può valutare la possibilità di rimandarne o declinarne il prosieguo.

7.8. SEGNALAZIONE DEI SOSPETTI

Tutti i dipendenti, gli amministratori, i responsabili di funzione/dipartimento, i membri degli organi di supervisione strategica, gestione e controllo ed i collaboratori (es. Consulenti, Lavoratori a Progetto) (collettivamente, i "Dipendenti"), sono tenuti a segnalare qualunque atto di corruzione, accertato o sospetto.

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

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 consenso dell'interessato. Inoltre, le segnalazioni potranno essere fatte anche in forma anonima, purché sufficientemente circostanziate e tali da consentire gli accertamenti del caso.

I principali canali messi a disposizione per la segnalazione dei sospetti in ambito corruzione sono i medesimi che l'Organizzazione mette a disposizione per tutti i sospetti di illeciti ex D.lgs. 231/2001. In particolare, la comunicazione viene fatta all'OdV tramite indirizzo di posta dedicato (organismodivigilanza@it.teleperformance.com) e tramite casella vocale disponibile al numero telefonico 06 79505063.

L'OdV, qualora la segnalazione ricevuta riguardi fenomeni corruttivi, valuta l'opportunità di informare il dipartimento L&C al fine di coinvolgerla nelle indagini.

Se la segnalazione arriva direttamente alla funzione L&C, questa ha la responsabilità di trasmetterla immediatamente all'OdV al fine che quest'ultimo possa intraprendere tutte le attività di accertamento e di gestione della segnalazione.

Si precisa che, in aggiunta ai canali sopra esposti, l'Organizzazione ha messo a disposizione anche i seguenti canali di segnalazione locali:

- **Indirizzo postale:** Viale Bramante, 29 – 00054 Fiumicino (RM) – alla Cortese Attenzione del Dipartimento Legal & Compliance ⁽³⁾;
- **Numero Telefonico dedicato:** 800 685 202;
- **Portale informatico:** Global Ethics Hotline.

Le regole per la gestione ed il trattamento di tali segnalazioni sono descritti nella **PG 8 8 – Whistleblowing**, disponibile sulla Intranet aziendale e sul Sito di Teleperformance.

7.9. INDAGINI E GESTIONE DELLA CORRUZIONE

La gestione e la verifica sulla fondatezza delle segnalazioni pervenute sono affidate all'OdV che, in collaborazione con le funzioni interna di Legal & Compliance, vi provvede nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza effettuando ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante (ove conosciuto) e di tutte le altre persone che possano riferire sui fatti segnalati.

Qualora, all'esito della verifica, la segnalazione risulti fondata, si provvederà, in base alla natura della violazione, a:

- Presentare denuncia all'Autorità giudiziaria competente;
- Definire l'azione disciplinare da implementare in base alla gravità dei fatti;
- Comunicare l'esito della verifica alla Direzione, affinché possa intraprendere ulteriori azioni necessarie per la tutela dell'Organizzazione.

Nell'ambito del processo investigativo, l'Organizzazione si impegna a garantire assoluta riservatezza sull'identità del segnalante, ad eccezione dei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di diffamazione ai sensi delle disposizioni del codice penale o dell'art. 2043 del codice civile e delle ipotesi in cui l'anonimato non è opponibile per legge, (es. indagini penali, tributarie o amministrative).

Inoltre, l'Organizzazione si impegna a garantire che nei confronti del *wistleblower* non venga consentita, né tollerata alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione fatta. Per misure discriminatorie si intendono:

- Azioni disciplinari ingiustificate;
- Molestie sul luogo di lavoro;
- Ogni altra forma di ritorsione che determini condizioni di lavoro intollerabili.

La tutela è, ovviamente, circoscritta alle ipotesi in cui segnalante e denunciato siano entrambi dipendenti di Teleperformance Italia.

8. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

8.1. MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

Al fine di dimostrare ed assicurare la conformità del SGPC e di migliorarne l'efficacia, TP ha individuato:

- Quali sono i processi da monitorare e misurare;
- Chi è il responsabile di ciascun monitoraggio;
- I metodi di monitoraggio e misurazione;
- Le tempistiche e la frequenza;
- La condivisione dei risultati.

Nell'ambito delle attività di monitoraggio rientrano:

- La verifica sullo stato di avanzamento delle formazioni del personale sul SGPC;
- L'andamento dei risultati della ICQ;
- L'efficacia dei controlli e delle procedure che costituiscono il SGPC;

³ Si suggerisce di prevedere che la segnalazione venga inserita in due buste chiuse, includendo, nella prima, i dati identificativi del segnalante, unitamente a un documento di identità; nella seconda, l'oggetto della segnalazione; entrambe le buste dovranno poi essere inserite in una terza busta riportando, all'esterno, la dicitura "riservata al Dipartimento Compliance".

- Lo stato delle Non Conformità rilevate e l'efficacia delle azioni correttive poste in essere a seguito delle Non Conformità stesse;
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi definiti;
- Le segnalazioni dei sospetti e l'esito delle indagini;
- Gli Audit Interni.

8.2. AUDIT INTERNI

Gli Audit interni sul presente schema sono svolti dal team di audit del Gruppo e sono rivolti a determinare l'adeguatezza della struttura organizzativa, l'idoneità delle procedure adottate, delle risorse umane, dei processi, dei controlli, delle modalità di gestione della documentazione e di tutto quanto la Direzione ritenga opportuno tenere sotto controllo per garantire il rispetto e l'efficienza del SGPC adottato.

Inoltre, gli Audit hanno lo scopo di fornire alla Direzione gli elementi di conoscenza e di valutazione dello stato del Sistema e la sua conformità rispetto allo Standard ISO 37001.

Le modalità e le responsabilità per la realizzazione degli Audit interni/esterni sono descritte nella **IO 9 1- Audit Program**.

8.3. RIESAME DELLA DIREZIONE

Il Riesame della Direzione avviene mediante una riunione convocata dall'Alta Direzione a cui partecipano la Direzione stessa e le altre funzioni convocate.

Esso può coincidere con le riunioni del CdA o con le riunioni di Business Plan/Board Meeting. Relativamente al SGPC, gli argomenti affrontati almeno una volta l'anno nelle riunioni di Riesame sono:

- I risultati di Audit (interni/esterni) in materia di prevenzione corruzione e, più in generale, in materia di 231/01; Lo stato di avanzamento della Certificazioni ISO 37001;
- Le tipologie di non conformità riscontrate e le relative soluzioni;
- Le azioni correttive intraprese;
- L'adeguatezza della struttura e delle risorse umane;
- Lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami di direzione;
- L'adeguatezza e la coerenza della politica aziendale e della documentazione di sistema (inclusi il Codice Etico ed il Modello di Organizzazione 231/01);
- I rischi e le opportunità individuati anche in sede di ICQ e lo stato di avanzamento delle azioni correttive identificate;
- Le segnalazioni fatte all'OdV ed i risultati delle indagini eventualmente attivate;
- Lo stato di formazione e consapevolezza del personale sulle tematiche oggetto del SGPC.
 - Gli output del Riesame della Direzione sono rappresentati dalle decisioni necessarie e documentate per:
 - Assicurare la conformità e l'efficacia del SG in base alle rilevanze discusse in sede di Riesame;
 - Identificare ed apportare eventuali modifiche al Sistema di Gestione;
 - Cogliere le opportunità per il miglioramento continuo.

8.4. RIESAME DA PARTE DELLA FUNZIONE DI CONFORMITÀ PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Il dipartimento L&C di TP Italia, esamina periodicamente e almeno una volta all'anno, il SGPC e ne riferisce le risultanze alla Direzione, anche identificando gli argomenti da inserire nell'ordine del giorno del CdA.

Oggetto dell'esame periodico sono:

- Monitoraggio sull'adeguatezza delle procedure pertinenti al SGPC;
- Monitoraggio sull'adeguatezza dei presidi e dei controlli definiti;
- Monitoraggio sullo stato di avanzamento delle formazioni sul SGPC;
- Monitoraggio sullo stato delle Non Conformità rilevate dal dipartimento Legal & Compliance;
- Monitoraggio sulle segnalazioni e sullo stato di avanzamento delle indagini;
- Monitoraggio sul processo di analisi della ICQ.
- Tali attività possono essere effettuate con il supporto di attività di audit e di controllo interno, eseguite dal dipartimento Legal & Compliance.

9. MIGLIORAMENTO

9.1. NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

Sono considerate Non Conformità tutte gli scostamenti rilevati da chiunque all'interno dell'Organizzazione, dal dipartimento Legal & Compliance e/o dall'OdV in riferimento all'omessa applicazione di un controllo specifico sulle attività a rischio nonché il mancato rispetto di procedure e protocolli previsti dal SGPC.

Sono considerate Azioni Correttive quelle necessarie a rimuovere le cause dello scostamento rilevato al fine di evitare il ripetersi dello stesso.

Per maggiori dettagli sul flusso delle Non Conformità e delle Azioni Correttive, si rimanda al **MOp 9 1 – Legal & Compliance**.

9.2. MIGLIORAMENTO CONTINUO

Teleperformance si impegna perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del SGPC attraverso varie misure tra cui:

- Predisposizione e diffusione di una Politica Integrata comprensiva di norme e linee guida alla Prevenzione della Corruzione che viene periodicamente adeguata e sviluppata in stretta relazione agli obiettivi aziendali;
- Adotta un sistema di controllo dei processi che prevede un confronto continuo con obiettivi di miglioramento prefissati;
- Effettua Audit interni in tutte le unità produttive e su tutti i processi;
- Analizza i dati provenienti da tutte le fonti possibili per stabilire azioni migliorative, tra cui audit, incidenti e segnalazioni
- Ricerca nuove fonti informative e nuove metodologie di analisi;
 - Effettua periodicamente riunioni di riesame analizzando tutti gli aspetti del Sistema.