



Codice di Condotta ed Etico

Luglio 2026

Pubblico





INDICE

Il Messaggio dal Nostro Group CEO.....	3
IL NOSTRO MODO DI ESSERE IN TP	6
FAR SENTIRE LA PROPRIA VOCE	10
FARE BUSINESS IN MODO RESPONSABILE ED ETICO	13
PROTEGGERE LE NOSTRE RISORSE ED I NOSTRI DATI.....	22
CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO	28
IMPEGNO AMBIENTALE.....	29
POLICY TP DI RIFERIMENTO.....	30



Il 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.

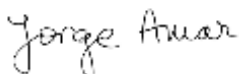
Il nostro impegno verso l'integrità significa rispettare i più elevati standard professionali ed etici, nonché osservare pienamente sia lo spirito sia la lettera delle leggi che regolano il nostro settore, il nostro Gruppo e le nostre attività. Operando in modo etico e con integrità, rafforziamo la fiducia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

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 e 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

Amministratore Delegato TP

Scopo

TP si basa su valori aziendali e pratiche commerciali solide. I nostri standard aziendali di condotta sono una risorsa importante per il processo decisionale quotidiano. I nostri standard rappresentano il fulcro del modo in cui creiamo le solide fondamenta della fiducia e del successo che si riflettono nelle relazioni con i nostri stakeholder, tra cui, a titolo esemplificativo, le persone che animano la forza lavoro dell'azienda, tutte e tutti i clienti, fornitori e azionisti. La nostra reputazione deriva dalla somma delle nostre azioni individuali. La cattiva condotta di una sola persona può mettere in ombra il duro lavoro di migliaia. Il nostro Codice di condotta ed etico (il presente "**Codice**") è stato concepito per scoraggiare gli illeciti e promuovere:

- **Condotta onesta ed etica**, compresa la gestione etica di conflitti di interesse reali o apparenti tra relazioni personali e professionali;
- **Una cultura inclusiva**, in cui valorizziamo le nostre differenze, ci trattiamo reciprocamente con rispetto e accogliamo tutte le idee e le opinioni;
- **Comunicazione completa, corretta, accurata, tempestiva e comprensibile** nei rapporti e nei documenti che presentiamo agli enti regolatori e nelle altre nostre comunicazioni pubbliche;
- **Conformità alle leggi, alle norme e ai regolamenti applicabili**;
- **La tempestiva segnalazione interna di violazioni sospette o confermate** del presente Codice e, in ogni caso, una risposta adeguata; e
- **Responsabilità** per l'adesione al presente Codice.

Il presente Codice, nella misura consentita dalle leggi locali applicabili, funge da quadro di riferimento per orientare la nostra condotta nel corso della nostra attività. Pur coprendo un'ampia gamma di principi, non è in grado di affrontare tutte le possibili situazioni che si possono presentare. Pertanto, è importante esercitare il buon senso e un sano giudizio nell'aderire a questo Codice. Siamo consapevoli che questo Codice non fornisce un elenco esaustivo di soluzioni ed è perfettamente accettabile chiedere ulteriori consigli ai propri responsabili diretti, al dipartimento Human Resources o ai Code Champions all'indirizzo Codechampions@teleperformance.com. È essenziale poi consultare le politiche e le procedure pertinenti applicabili a settori specifici. Se ritieni che le leggi locali impediscano l'applicazione di questo Codice, ti chiediamo di segnalare immediatamente le vostre preoccupazioni ai Code Champions, come descritto nella specifica sezione.

Ambito di Applicazione

Il presente Codice si applica a Teleperformance SE e a tutte le sue filiali, siti e aree di business (collettivamente, "TP" o il "**Gruppo**"), compresi il Consiglio di Amministrazione di Teleperformance SE (il "**Consiglio**"), il Consiglio di Amministrazione locale di ciascuna società del Gruppo e tutti i funzionari e i membri della forza lavoro.

Gli stessi elevati standard etici si applicano e sono richiesti a tutte le persone, indipendentemente dal ruolo o dal livello all'interno di TP. Questo Codice si applica anche ai tirocinanti e al personale temporaneo. È responsabilità di ciascuna persona conoscere le politiche, le procedure e le aspettative legate alle proprie funzioni.

Definizioni

Benefit: l'offerta o la ricezione di qualcosa di valore, senza che venga effettuato un pagamento. I benefit possono includere, a titolo esemplificativo, regali, intrattenimenti e ospitalità, viaggi di rappresentanti del cliente o di pubblici ufficiali, spese promozionali, sponsorizzazioni, benefici per la comunità, formazione, iscrizioni a club, favori personali e informazioni riservate o privilegiate.

Tangente: Offrire, promettere, dare, accettare o sollecitare un vantaggio indebito di qualsiasi valore (che può essere finanziario o non finanziario), direttamente o indirettamente, e indipendentemente dal luogo (o dai luoghi), in violazione della legge in vigore, come incentivo o ricompensa per una persona che agisce o si astiene dall'agire in relazione allo svolgimento dei suoi doveri (Fonte: standard ISO37001). A scanso di equivoci, il significato del termine "Tangente" è soggetto alle leggi anticorruzione in vigore.

Cliente: una Terza Parte a cui TP fornisce servizi, nella maggior parte dei casi come descritto in un contratto firmato tra TP e tale Terza Parte.

Corruzione: Condotta disonesta, non etica o fraudolenta volta a ottenere un beneficio per sé o per altri o per altri scopi impropri.

Codice: il presente Codice di Condotta ed Etico.

Estorsione: Esigere un compenso indebito in cambio della concessione di un affare, di un contratto o di un'autorizzazione, esercitando pressioni che possono includere richieste continue di denaro, fino a minacce fisiche nei confronti di persone o della loro famiglia.

Regalo: Qualsiasi Beneficio materiale offerto o ricevuto nell'ambito di una relazione sociale o professionale e destinato a suscitare amicizia o interesse.

Gruppo (o TP): Teleperformance SE, insieme a tutte le sue società controllate e affiliate.

Ospitalità o invito: Tutte le forme di ospitalità sociale, intrattenimento, viaggio o alloggio, o invito a un evento sportivo o culturale.

Workforce Members (anche "Forza lavoro"): Questa definizione include tutte le persone che svolgono attività lavorative o forniscono servizi per qualsiasi entità del Gruppo, comprese — a titolo esemplificativo ma non esaustivo — membri del consiglio di amministrazione, dipendenti, collaboratori, interinali, consulenti, staff leasing, agenzie e fornitori di personale.

Panoramica sulla Global Compliance Organization

La Global Compliance Organization di TP è una struttura ad hoc che abbraccia i vertici, dalla Direzione al Comitato Audit, Risk and Compliance del Consiglio di Amministrazione e si estende a tutti i livelli del Gruppo. Questa struttura assicura che le politiche e le procedure del nostro Global Compliance Program siano attuate in modo efficace ed efficiente in tutto il Gruppo.

Il Global Chief Legal & Compliance Officer fornisce relazioni e aggiornamenti al senior management di TP e al Comitato Audit, Risk and Compliance del Consiglio di amministrazione.

IL NOSTRO MODO DI ESSERE IN TP

Valori di TP

I nostri valori sono alla base della nostra cultura aziendale. Per questo motivo, TP esige che tutti all'interno del Gruppo li osservino con impegno, in ogni momento. I nostri valori sono:



Prendere decisioni etiche

Come faccio a sapere se devo agire quando una situazione non è chiara?

Abbiamo la responsabilità di riconoscere le questioni etiche e di fare la cosa giusta in tutte le attività commerciali di TP. Ma non tutte le circostanze che incontriamo sono semplici. Quando ci troviamo di fronte a una decisione o a una situazione difficile, dobbiamo considerare quanto segue:

Pausa – Prendetevi un momento per riassumere i fatti:

- Cosa ha portato a questa situazione?
- Conosco l'argomento per valutare le possibili conseguenze?
- Quali sono le opzioni per prendere una decisione?

Valutare – Soppesare le conseguenze della decisione:

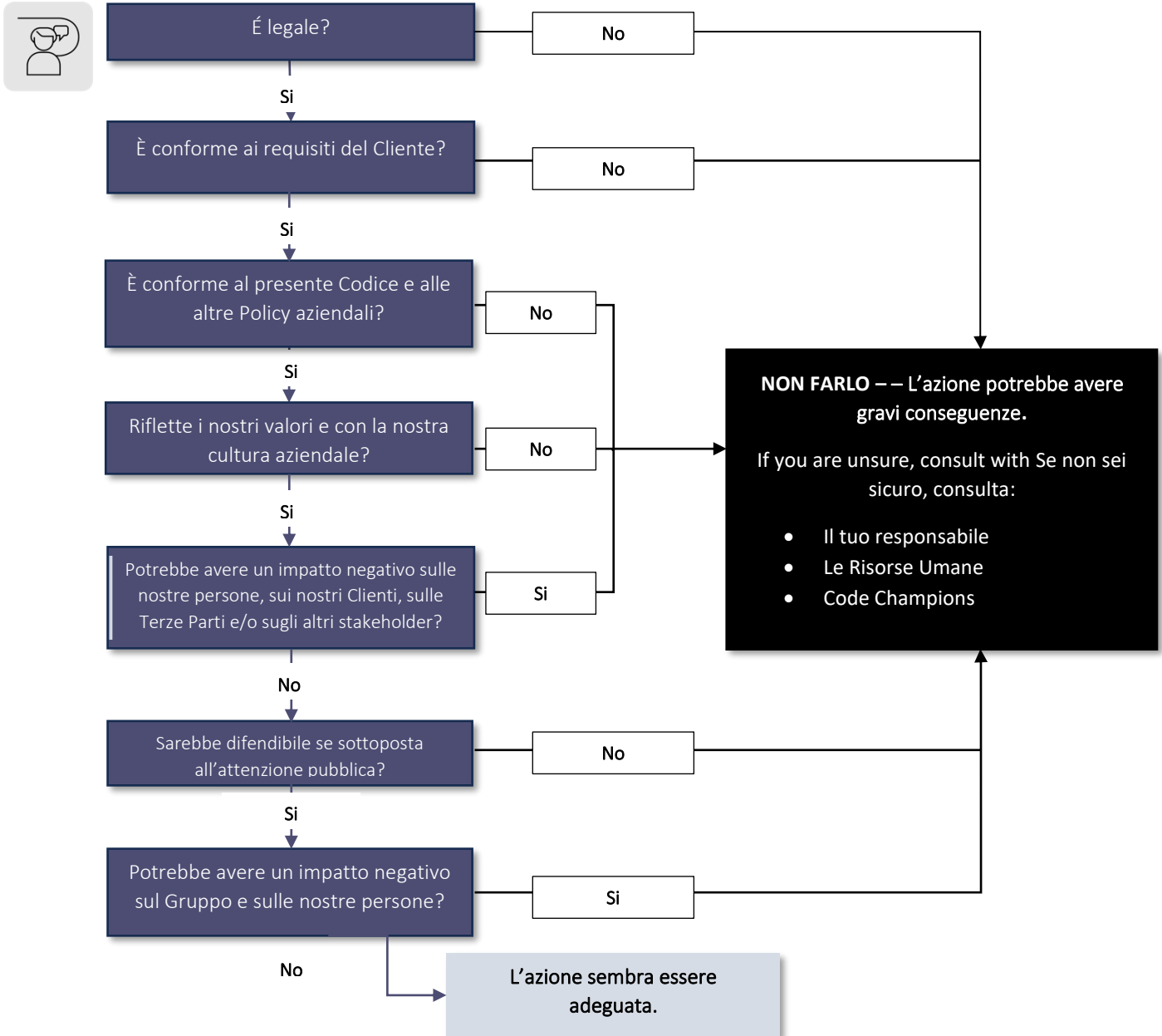
- Cosa mi sembra giusto o sbagliato nell'azione pianificata? Sarei a mio agio se le mie azioni fossero riportate nelle news o al mio responsabile?
- Come apparirà l'azione pianificata al mio manager, ai dirigenti o ai membri del Consiglio di Amministrazione o al pubblico in generale?
- Potrei giustificare le mie azioni ai miei colleghi?
- Il contributo di un'altra persona sarebbe utile per valutare l'azione pianificata?

Tutta la forza lavoro di TP deve agire osservando doverosamente tutte le leggi ad essi applicabili. In caso di impiego o di incarico al di fuori del proprio paese di residenza, deve inoltre agire in stretta conformità con le leggi locali applicabili nel luogo di impiego o di incarico. In caso di confusione, incomprensione o dubbio sulla legge applicabile e/o sul suo contenuto, il personale TP deve immediatamente chiedere consiglio al proprio manager o, in caso di necessità di chiarimenti e/o consigli su questo Codice, è possibile contattare i Code Champions (vd sezione Code Champions).

Flusso decisionale etico

Sebbene il Codice non copra tutte le situazioni, può fornire una guida per prendere decisioni che rispettino i nostri principi.

Se non siete sicuri di quale sia la "cosa giusta da fare", utilizzate l'ethics decision making tree per aiutarvi a prendere una decisione:





I manager come modelli etici in TP

Il personale TP che ricopre ruoli manageriali ha la responsabilità speciale di costruire una cultura di fiducia ed etica all'interno dei loro team. Il modo in cui mostrate il vostro impegno nei confronti dei valori e dei principi di TP stabilisce gli standard di Integrità e affidabilità che il vostro team dovrà seguire. Il vostro successo dipende dalla promozione di uno spirito di squadra dove il rispetto delle regole e il comportamento etico siano la norma. In nessun caso potete chiedere al vostro team di infrangere la legge o di andare contro i valori, le politiche e le procedure del Gruppo.

Responsabilità dei Manager: essere modello etico

In qualità di leader, siete il modello etico per i membri del vostro team. L'applicazione di quanto segue vi aiuterà ad esemplificare i valori aziendali di TP e a mostrare i più alti standard di integrità:

- **Siate comunicativi**, aiutando il vostro team a comprendere la serietà delle aspettative di TP per quanto riguarda la condotta etica e la conformità ai valori e agli scopi del Gruppo. Siate chiari sul fatto che vi aspettate che le loro azioni siano coerenti con queste aspettative e che riteniate i vostri membri del team responsabili in caso di deviazioni.
- **Siate sempre attenti** a situazioni o azioni che potrebbero essere non etiche o potenzialmente dannose per la reputazione del Gruppo. Se avete il sospetto dell'insorgere di situazioni simili, segnalate immediatamente a [Global Ethics Hotline](#) ponendo la massima attenzione nell'evitare anche solo l'apparenza di una vostra approvazione implicita.
- **Siate aperti** promuovendo un ambiente inclusivo, in cui i membri del vostro team si sentano a proprio agio nel porre domande ed esprimere le loro idee e opinioni, proteggendoli anche da eventuali ritorsioni per aver segnalato le loro preoccupazioni in buona fede, indipendentemente dall'esito.

Responsabilità dei Manager – Gestione delle segnalazioni

Quando una persona del tuo team solleva un problema, per assicurargli che ha preso la decisione giusta, è indispensabile che tu esegua le seguenti azioni:

- **Ascolta con attenzione:** Ringrazia la persona che ha preso la difficile decisione di parlare, anche se non si è d'accordo con lei sul problema. Ascolta attentamente ciò che ha da dire e dimostrale di essere concentrati sulla risoluzione del problema.
- **Mantieni la riservatezza:** Per quanto possibile, proteggere la privacy della persona e la riservatezza delle informazioni divulgate. Evita di discutere la conversazione all'interno del team.
- **Essere obiettivi:** Continua a trattare tutte le persone del team con lo stesso grado di equità anche se hanno segnalato un problema o sono oggetto di una segnalazione.
- **Attiva i giusti canali:** Anche se potresti pensare di affrontare personalmente la questione, devi valutare se è necessario segnalarla alle Risorse Umane e/o alla [Global Ethics Hotline](#). Se hai domande o non sei sicura/o di poter risolvere un problema da sola/o, consulta i Code Champions.
- **Protezione dalle ritorsioni:** Garantire che la persona del team che ha sollevato un problema in modo onesto e in buona fede, o che ha partecipato a un'indagine, non sia oggetto di alcuna azione negativa sul lavoro, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, interruzione del rapporto di lavoro, retrocessione, sospensione, perdita di benefici, minacce, molestie o discriminazione.

Code Champions

I Code Champions agiscono come Ambasciatori di questo Documento, si impegnano con il personale di TP per aumentare la conoscenza del Codice e fornire consigli e indicazioni su come applicarlo nelle loro mansioni quotidiane mentre lavorano per TP.

Il primo punto di contatto per domande su questo Codice, sui comportamenti etici o su un potenziale conflitto di interessi è il proprio Line Manager. Se gli interrogativi non hanno trovato una risposta con questo metodo, è necessario contattare i Code Champions.

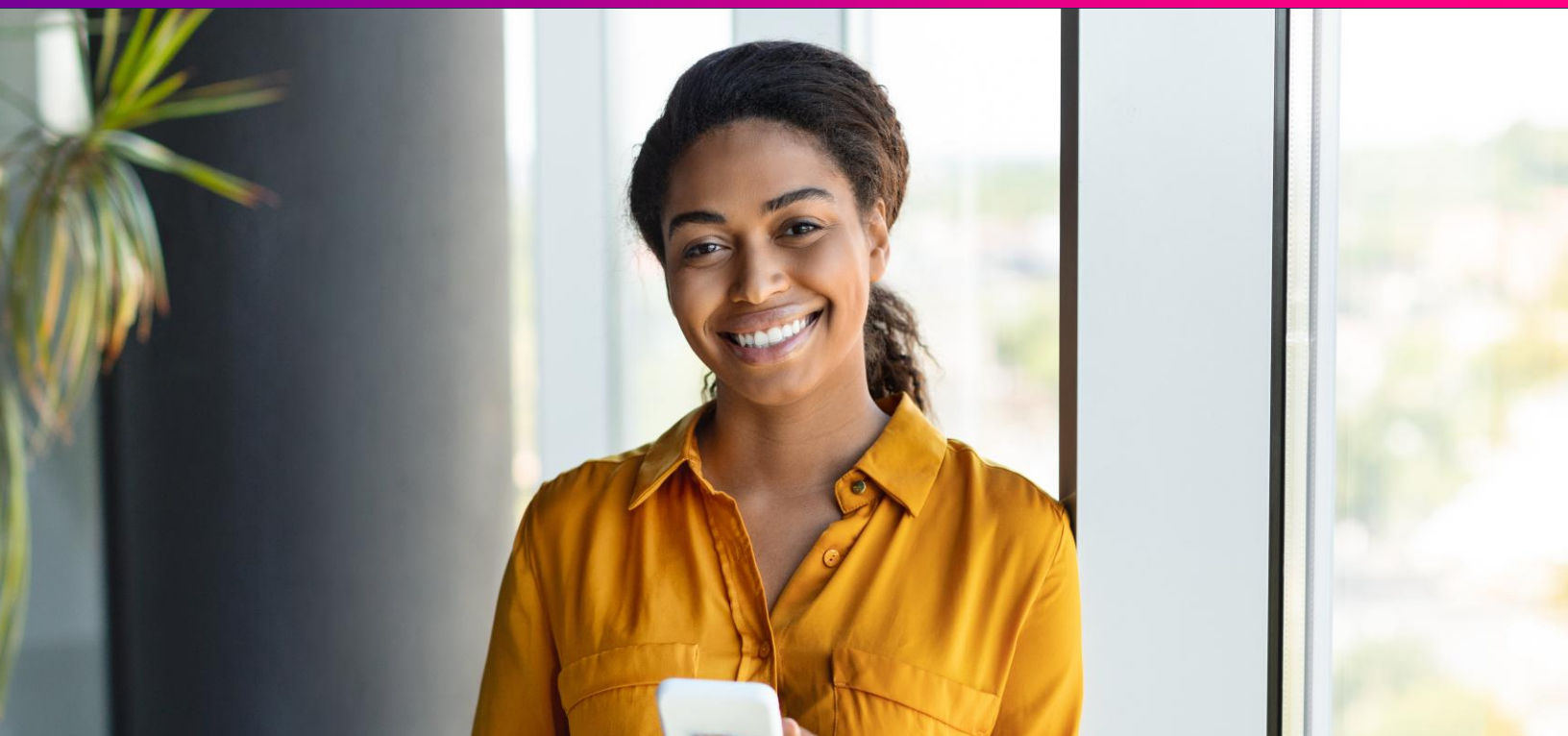


I Code Champions sono i seguenti:

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

I Code Champions possono essere contattati all'indirizzo email:

Codechampions@teleperformance.com



FAR SENTIRE LA PROPRIA VOCE



L'Integrità è uno dei valori fondamentali di TP e una responsabilità condivisa da tutte le persone del Gruppo. Ciascuna e ciascuno di noi è custode della reputazione e della cultura di TP ed è chiamato a far sentire la propria voce quando qualcosa non sembra corretto o potrebbe non essere coerente con i nostri valori, con il presente Codice, con le nostre policy o con le leggi applicabili.

TP ritiene che una comunicazione aperta e un dialogo professionale siano elementi essenziali per un ambiente di lavoro sano e rispettoso. Molte domande o preoccupazioni possono essere affrontate efficacemente attraverso i canali manageriali o di supporto esistenti, nei quali il confronto, il chiarimento del contesto e l'individuazione di soluzioni pratiche possono spesso essere raggiunti in modo costruttivo ed efficiente.

Far sentire la propria voce contribuisce a proteggere le nostre persone, i nostri Clienti, i nostri partner commerciali e le comunità che serviamo. Attraverso un dialogo aperto e comportamenti improntati al rispetto reciproco, rafforziamo il nostro modo di lavorare insieme e promuoviamo una cultura fondata sulla fiducia e sulla responsabilità.

Scegliere il Canale Appropriato

Le persone di TP hanno a disposizione diversi canali per far sentire la propria voce. Scegliere il canale più appropriato contribuisce a garantire che le questioni sollevate siano gestite in modo efficace, proporzionato e coerente con la loro natura e con il loro potenziale impatto.

Le questioni relative ad aspetti operativi, alle interazioni sul luogo di lavoro, a circostanze individuali o a richieste di orientamento e supporto sono spesso affrontate in modo più efficace attraverso i canali manageriali o di supporto esistenti, inclusi:

- Il proprio responsabile o un altro membro del management, inclusi:
 - il/la Chief Human Resources Officer locale;
 - il/la Chief Legal Officer locale;
 - il/la Privacy, Risk and Compliance Officer locale;
 - il/la Chief Executive Officer del proprio Paese;
 - il/la Regional Chief Executive Officer della propria regione.
- Human Resources o altri team locali di supporto competenti.

Le questioni che riguardano incidenti di sicurezza dovrebbero generalmente essere segnalate a:

- Global Incident Response Team (GIRT) all'indirizzo girt@teleperformance.com

Le questioni che riguardano potenziali comportamenti non etici, violazioni del presente Codice o delle policy di TP, oppure sospette violazioni di legge, devono essere segnalate attraverso:

- La Global Ethics Hotline
- i canali locali di segnalazione etica, ove applicabili (ossia meccanismi di segnalazione formalmente designati a livello nazionale, istituiti per conformarsi alla normativa locale o per rispondere a specifiche esigenze organizzative locali)

Nessuna disposizione della presente sezione limita il diritto di una persona di utilizzare in qualsiasi momento la [Global Ethics Hotline](#) per segnalare una preoccupazione, in particolare qualora non si senta a proprio agio nell'utilizzare altri canali.

Per ulteriori informazioni sul processo di gestione delle segnalazioni presentate attraverso la [Global Ethics Hotline](#), si invita a consultare la [Global Ethics Hotline Policy](#).

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

TP si impegna a gestire tutte le segnalazioni etiche con serietà, imparzialità e riservatezza. Le informazioni relative alle segnalazioni e a eventuali indagini conseguentemente avviate saranno condivise esclusivamente secondo il principio del need-to-know e nel rispetto delle leggi applicabili e dei requisiti in materia di protezione dei dati.

Nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili, TP può informare le autorità governative competenti in merito a questioni di compliance e collaborare con eventuali indagini, procedimenti o azioni di enforcement che ne derivino. Ove richiesto dalla legge o altrimenti ritenuto opportuno, TP può inoltre procedere, in modo volontario e tempestivo, all'autodenuncia di violazioni in materia di compliance alle autorità competenti.

Le decisioni relative all'eventuale notifica alle autorità o all'autodenuncia di una questione di compliance sono assunte in conformità ai processi di governance di TP e sono sottoposte alla supervisione del Chief Legal & Compliance Officer o delle persone da quest'ultimo/a formalmente delegate.

Nessuna disposizione del presente Codice limita o pregiudica le tutele riconosciute alle persone che sollevano preoccupazioni o segnalano comportamenti illeciti in buona fede, incluse le protezioni contro le ritorsioni previste dalle normative applicabili in materia di whistleblowing.

Dichiarazione di Non Ritorsione

TP vieta rigorosamente qualsiasi forma di ritorsione nei confronti di un membro della Workforce che, in buona fede, sollevi una preoccupazione, richieda orientamento, si rifiuti di prendere parte a comportamenti illeciti oppure partecipi o collabori a un'indagine o a un processo di compliance.

Nessuna azione sfavorevole sarà intrapresa nei confronti di una persona che abbia segnalato una preoccupazione in modo onesto e sulla base di ragionevoli motivi per ritenere veritiere le informazioni fornite, anche qualora la segnalazione si riveli successivamente non fondata.

Qualsiasi forma di ritorsione costituisce una violazione del presente Codice e può comportare l'adozione di provvedimenti disciplinari. I membri della Workforce che ritengano di aver subito o assistito a episodi di ritorsione sono tenuti a segnalarli tempestivamente a Human Resources, alla Global Ethics Hotline o attraverso un altro canale di segnalazione autorizzato.

Segnalazione in "Buona Fede"

Effettuare una segnalazione in buona fede significa sollevare una preoccupazione in modo onesto e sincero, con la genuina intenzione di segnalare una potenziale condotta illecita e sulla base di ragionevoli motivi per ritenere che le informazioni fornite siano veritiere al momento della segnalazione, anche qualora la preoccupazione si riveli successivamente non fondata.

Costituisce una violazione del presente Codice formulare consapevolmente accuse false o fornire deliberatamente informazioni che si sa essere non veritiere. Tali comportamenti possono comportare l'adozione di provvedimenti disciplinari, fino alla cessazione del rapporto di lavoro, nel rispetto della normativa applicabile.



Nessuna azione sarà intrapresa nei confronti di una persona esclusivamente perché una segnalazione effettuata in buona fede si sia rivelata involontariamente errata, incompleta o non sia stata, in ultima analisi, confermata.

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 e i leader di TP svolgono un ruolo fondamentale nel promuovere una cultura basata sulla fiducia e sull'apertura. Ciò include incoraggiare il dialogo, ascoltare con rispetto, affrontare tempestivamente le preoccupazioni, coinvolgere i canali competenti quando necessario e garantire che chiunque faccia sentire la propria voce sia trattato in modo equo e protetto da qualsiasi forma di ritorsione.

Ricorda

Facendo sentire la nostra voce e scegliendo i canali più appropriati, contribuiamo tutte e tutti a mantenere una solida cultura fondata sull'integrità e sulla responsabilità.





FARE BUSINESS IN MODO RESPONSABILE ED ETICO

Politiche Anticorruzione e Anti-tangenti

In TP sono severamente vietati tutti gli atti di corruzione, concussione o estorsione, in qualsiasi forma.

In quanto Azienda Globale, TP deve rispettare tutte le leggi applicabili in materia di corruzione, concussione e pagamenti illegali, tra cui il Foreign Corrupt Practices Act degli Stati Uniti, il Bribery Act del Regno Unito, la legge francese anticorruzione, nota come Sapin II, e altre leggi anticorruzione dei Paesi in cui operiamo. Queste leggi vietano la corruzione di funzionari governativi e privati nell'esercizio delle loro funzioni. Richiedono inoltre che vengano tenuti libri e registri accurati e stabiliscono sanzioni penali e civili per le violazioni. Dobbiamo sempre condurre le attività di TP in conformità a queste leggi.

Il personale di TP deve:

- Non offrire o accettare tangenti o qualsiasi altro tipo di pagamento improprio, compresi i cosiddetti Facilitation Payments [piccoli pagamenti informali fatti per velocizzare le pratiche amministrative].
- Astenersi dal fornire o accettare oggetti di valore come regali, prestiti, sconti o il pagamento di spese di ospitalità eccessive, dall'ottenere o dare vantaggi indebiti o dall'utilizzare fondi del Gruppo per influenzare una decisione in qualsiasi circostanza. Ciò riguarda, tra l'altro, fornitori, clienti, concorrenti, rappresentanti delle autorità pubbliche, partiti politici, candidati politici, persone esposte politicamente, ecc.
- Non offrire, dare, promettere o sollecitare, direttamente o 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 terzi nelle transazioni con i funzionari governativi.
- Third Parties Garantire la piena trasparenza e un'adeguata documentazione di tutte le transazioni finanziarie, in particolare di quelle che coinvolgono Pubblici Ufficiali o Terze Parti ad alto rischio.

Se si sospettano violazioni, contattare la [Global Ethics Hotline](#). Se avete bisogno di ulteriori indicazioni, contattate i [Code Champions](#).

La versione completa della Politica anticorruzione è disponibile nella [Corporate Policies Page of the Group's Intranet page](#).

Regali ed Ospitalità

Quando qualcuno riceve qualcosa di valore senza averne pagato il giusto prezzo di mercato, ha ricevuto un Dono.

TP richiede alle sue risorse che si relazionano con clienti, potenziali clienti, partner commerciali, venditori, fornitori e altre terze parti, compresi funzionari pubblici o rappresentanti politici, di seguire determinate linee guida nell'offrire o accettare regali, viaggi, intrattenimenti o altri Benefici.

Se sospettate che qualcuno abbia violato le nostre politiche in materia di regali e ospitalità, contattate la [Global Ethics Hotline](#). Se non siete sicuri di una situazione o avete bisogno di una guida, contattate i Code Champions

La versione completa della Politica sui regali e ospitalità è disponibile nella [Corporate Policies Page of the Group's Intranet page](#).



COME COMPORTARSI

Come regola generale, il personale di TP non deve offrire o accettare regali o benefici lussuosi o eccessivi, monetari o non monetari, direttamente o indirettamente, a o da qualsiasi funzionario governativo, cliente, fornitore, subappaltatore o qualsiasi altra terza parte. Regali o intrattenimenti non devono mai influenzare le decisioni commerciali di una persona del team TP o essere visti come un'influenza sulla persona che li riceve.

Esempio

Nell'ambito del mio lavoro, organizzo numerose riunioni e viaggi. Ora un hotel dove spesso prenoto le camere per il personale aziendale mi ha offerto un weekend gratuito per l'anniversario di matrimonio dei miei genitori. Posso accettare? No. Anche se non si beneficia personalmente del regalo, accettando l'offerta si dà l'impressione di accettare il regalo per influenzare le proprie decisioni aziendali e diventa difficile rimanere imparziali quando si organizzano le future sistemazioni alberghiere per TP.

Prevenzione delle Frodi

Non è mai accettabile prendere parte, per quanto piccolo sia il vostro ruolo, a qualsiasi attività che comporti furto, frode, appropriazione indebita, truffa, falsificazione, cospirazione, estorsione o malversazione di beni.

Partecipare a una frode significa: ogni volta che contribuite a nascondere, alterare, falsificare o omettere informazioni nei registri di TP a vostro vantaggio o su indicazione di altri. Dovete rifiutarvi di partecipare a qualsiasi attività discutibile e dovete segnalare qualsiasi comportamento sospetto alla [Global Ethics Hotline](#).

Sanctions and Trade Compliance

TP è responsabile del rispetto delle leggi e normative, sia a livello nazionale che internazionale, in materia di commercio, embarghi, liste di sanzioni e restrizioni all'importazione e all'esportazione. Prima di avviare qualsiasi relazione commerciale o effettuare una transazione, e successivamente ogniqualvolta il livello di rischio lo renda opportuno, è necessario valutare se l'altra parte coinvolta (o eventuali soggetti ad essa collegati), oppure il Paese interessato, siano soggetti a sanzioni o restrizioni commerciali.

TP, a tal fine e ove le leggi locali lo consentono, può utilizzare un software che esamina una persona o un'entità legale in base ad elenchi pertinenti e autorizzati, pubblicati dai governi.

Se ritenete che vi sia il rischio di sanzioni o restrizioni commerciali applicabili alla controparte in una transazione (direttamente/indirettamente) o a un potenziale partner commerciale, contattate i Code Champions.

La versione completa della Sanctions and Trade Compliance Policy è disponibile nella [Corporate Policies Page of the Group's Intranet page](#).



HOW TO BEHAVE

Prima di avviare un rapporto con un partner commerciale, un fornitore o una terza parte, dovete assicurarvi che sia stata condotta un'appropriata due diligence finanziaria o di altro tipo. Prima di coinvolgere un partner commerciale, un fornitore o una terza parte, contattate l'Ufficio Legale locale o i Code Champions per avere indicazioni su quali procedure di due diligence bisogna seguire.

Antitrust e Concorrenza leale

TP crede nella libera e aperta concorrenza. Le normative vietano comportamenti commerciali collusivi o sleali che limitano la libera concorrenza. I tentativi di discriminare i prezzi o le condizioni di vendita tra i nostri clienti, o di limitare in altro modo la libertà di concorrenza dei nostri clienti, concorrenti o fornitori, possono talvolta essere illegali. Possono sorgere problemi legali anche se ci rifiutiamo di trattare con determinati clienti o concorrenti.

Per qualsiasi domanda relativa all'Antitrust e alla concorrenza leale è necessario contattare i Code



COME COMPORTARSI

Rispettiamo i nostri concorrenti. Intendiamo differenziarci in modo competitivo attraverso la qualità dei nostri servizi e l'eccezionale rapporto che costruiamo con i nostri Clienti attuali e potenziali. TP si impegna a competere lealmente e a rispettare le leggi antitrust e sulla concorrenza in ogni paese in cui opera. Siamo trasparenti nel nostro marketing e nella nostra pubblicità. Siamo sinceri riguardo ai nostri servizi e alla qualità delle nostre prestazioni. Abbiamo un processo per garantire correttezza e decisioni valide nella selezione dei nostri fornitori. Formalizziamo gli accordi con i fornitori assicurando la presenza di un ordine di acquisto o di un contratto (o entrambi).

Esempio

In qualità di rappresentante commerciale di TP, mi trovo a competere con altre aziende per acquisire nuovi Clienti. Posso esagerare o presentare in modo fuorviante alcuni fatti per ottenere più Clienti?

Non è consentito fare pubblicità ingannevole né rilasciare false dichiarazioni per concludere un contratto. Tutte le dichiarazioni rese dal personale TP per promuovere i nostri servizi devono essere accurate e veritiere.

Antiriciclaggio

In TP, il riciclaggio di denaro (che è il processo di occultamento illegale dell'origine di denaro ottenuto da attività illecite per farlo apparire come legittimo) e il riciclaggio inverso (che è l'atto di utilizzare fondi ottenuti legalmente per finanziare attività illegali, come il terrorismo, la corruzione o l'evasione fiscale) sono severamente vietati. Tutti noi dobbiamo assicurarci che TP non riceva o assista in alcun modo i proventi di qualsiasi attività criminale. Si potrebbe configurare il reato di riciclaggio di denaro o di riciclaggio inverso. I pagamenti non devono essere effettuati a favore di intermediari, a meno che non siano legali, conformi ai termini di un contratto scritto ed effettuati a seguito della consegna di una fattura o di un altro documento di supporto adeguato. Nessun pagamento può essere effettuato senza

un'adeguata documentazione, compresa la prova del lavoro svolto. Le spese rimborsabili devono essere accompagnate da ricevute. Salvo diversa approvazione, i pagamenti non devono mai essere effettuati in contanti.

Se si sospetta un'attività che coinvolge il riciclaggio di denaro, si prega di contattare la [Corporate Policies Page of the Group's Intranet page](#).



COME COMPORTARSI

Noi, in qualità di risorse di TP, dobbiamo prestare la massima attenzione a qualsiasi attività insolita o sospetta o a qualsiasi segno di riciclaggio di denaro e segnalarlo immediatamente alla [Global Ethics Hotline](#). Se possibile, l'attività sospetta deve essere sospesa. Nei rapporti con i fornitori, non trasferite i fondi su un conto al di fuori del Paese in cui opera il fornitore o su un conto bancario di terzi. Non effettuare pagamenti al di fuori del normale corso degli affari e non suddividere i pagamenti tra diversi conti bancari. Quando ricevete delle somme dai clienti, fate attenzione ai pagamenti provenienti da più conti bancari, da un conto bancario situato in un paradiso fiscale, da conti bancari esteri al di fuori del paese di attività del cliente, da un pagamento anticipato al di fuori del normale corso degli affari e da pagamenti effettuati in contanti.

Esempio

Un fornitore di vecchia data mi ha chiesto di pagare una parte della fattura con un bonifico su un conto bancario intestato a una persona diversa. Cosa devo fare? Devi attenzionare immediatamente il tuo supervisore e/o la [Global Ethics Hotline](#) su questa richiesta insolita.

Conflitti di Interesse

Un conflitto di interessi può verificarsi quando una persona in forza a TP ha un interesse o un'attività finanziaria, commerciale o personale che interferisce o è in conflitto, o sembra interferire o essere in conflitto, con i migliori interessi o la reputazione di TP. Ci sono molte situazioni che sono o potrebbero essere percepite come un conflitto di interessi, come ad esempio:

- Una situazione che interferisce con i vostri doveri o responsabilità nei confronti di TP, o che influisce sulla vostra capacità di agire nel migliore interesse di TP;
- Una situazione in cui tu, un membro della tua famiglia o un tuo amico beneficate di un vantaggio indebito o ricevete un vantaggio improprio, incluso denaro, servizi o altri guadagni, come risultato della vostra posizione in TP;
- Una situazione in cui venite a conoscenza di un'opportunità commerciale grazie alla vostra posizione in TP e tu, un membro della tua famiglia o un tuo amico la utilizzate per un vantaggio personale o comunque contro i migliori interessi di TP; and
- Sei tenuto ad assumere decisioni aziendali informate nel migliore interesse di TP. Devi evitare qualsiasi situazione nella quale i tuoi interessi personali, o gli interessi di amici stretti o familiari, siano, o possano apparire, in conflitto con i migliori interessi di TP.

Siete tenuti a fare scelte aziendali informate nell'interesse di TP. Dovete evitare qualsiasi situazione in cui i vostri interessi personali, o gli interessi dei vostri amici o parenti stretti, siano o sembrino essere in conflitto con i migliori interessi di TP.



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

Se si sospetta una violazione del conflitto di interessi, si prega di contattare la [Global Ethics Hotline](#), o, in caso di necessità, di contattare i [Code Champions](#) di riferimento.

La versione completa dell'Anti-Corruption Policy [Politica Anticorruzione] è disponibile nella [Corporate Policies Page of the Group's Intranet page](#).



HOW TO BEHAVE COME COMPORTARSI

Quando svolgi attività professionali, devi agire solo nel migliore interesse di TP astenerti dal trarre vantaggio o approfittare di qualsiasi situazione, direttamente o indirettamente tramite terzi, per il tuo guadagno personale o per quello di altri. Dovete identificare in anticipo i conflitti di interesse reali e potenziali e rispettare rigorosamente le procedure delineate da TP in specifiche aree operative, come gli appalti, i subappalti e lo sviluppo aziendale. Devi rispettare le normative vigenti nel tuo Paese o nel Paese interessato. **Devi comunicare per iscritto al manager**, all'Ufficio Legale locale e/o ai Code Champion gli interessi esterni, tuoi o dei tuoi familiari che creano, o potrebbero sembrare creare, un conflitto di interessi. Evitate di utilizzare le risorse di TP per guadagni o benefici personali di qualsiasi tipo. Ciò include attrezzature d'ufficio, materiali, tempo, risorse e/o proprietà intellettuale di TP.

Esempio

Il mio coniuge lavora per uno dei concorrenti di TP. Non parliamo di lavoro a casa e non posso vedere cosa fa nella sua vita professionale. Tuttavia, alcuni colleghi hanno insinuato che mi trovo in una situazione compromettente. Cosa dovrei fare?

La condizione che descrivi potrebbe creare l'apparenza di un conflitto di interessi. Per proteggere te stessa e il Gruppo, confidate con il tuo manager, l'Ufficio legale locale o con i Code Champion. Inoltre, tu e la persona con cui sei coniugata dovreste adottare misure per garantire che le informazioni riservate o proprietarie di entrambe le aziende siano adeguatamente protette e non condivise con l'altra parte. Ad esempio, non dovresti condividere le tue credenziali di accesso TP (nome utente o password) con la persona con cui sei coniugata o con nessun'altra persona.

Attualmente lavoro per un Cliente del settore aereo e vengo a conoscenza del programma ufficiale di raccolta miglia della compagnia. Posso utilizzare le informazioni acquisite nel mio ruolo per acquistare e vendere miglia o scambiare voucher di upgrade in cambio di denaro?

No. Non devi partecipare, né direttamente né indirettamente, a gruppi sui social media, forum online, canali di messaggistica o altre comunità digitali in cui punti, premi, benefici, coupon o vantaggi analoghi associati al Cliente vengano offerti, distribuiti, scambiati o venduti.

Tale divieto si applica anche qualora il membro della Workforce sia, al contempo, un consumatore dei prodotti o servizi del Cliente.

Qualsiasi partecipazione che vada oltre il normale utilizzo dei servizi da parte di un consumatore può generare un conflitto di interessi, reale o percepito, ed è pertanto vietata. I membri della Workforce devono evitare qualsiasi situazione nella quale un beneficio personale possa entrare in conflitto con i propri doveri nei confronti del Cliente o dell'Organizzazione.

Insider Trading

Come società quotata in borsa, manteniamo la fiducia dei nostri investitori e del pubblico rispettando le leggi in materia finanziaria, il che significa che non effettuiamo operazioni di compravendita sulla base di informazioni rilevanti non pubbliche (ossia notizie o informazioni su TP che non sono ancora state rese pubbliche e che potrebbero avere un impatto sul prezzo delle azioni). Nel corso del vostro lavoro, potreste venire a conoscenza di informazioni rilevanti non pubbliche su TP o sulle società con cui operiamo, che non dovete divulgare.

Negoziare o consentire ad altri di negoziare le azioni di TP o di qualsiasi altra società - cliente, fornitore, concorrente, potenziale acquisizione o alleanza - sulla base di queste informazioni, non solo infrange la fiducia con i nostri investitori e con il pubblico, ma è anche illegale, viola la politica del Gruppo ed è scorretto nei confronti degli altri investitori. Anche l'utilizzo di informazioni rilevanti non pubbliche in relazione all'acquisto o alla vendita di titoli, comprese le "soffiare" ad altri che potrebbero prendere una decisione di investimento sulla base di tali informazioni, non è etico ed è illegale. Il divieto di insider trading si applica anche ai tuoi familiari o a chiunque viva nel tuo nucleo familiare.

Se sospettate che una persona sia coinvolta in un'attività di insider trading, contattate la [Global Ethics Hotline](#), oppure se non siete sicuri che un'attività sia considerata insider trading o che si tratti di informazioni "rilevanti" o "non pubbliche", contattate i Code Champion per ricevere indicazioni..

Esempio

Sto lavorando a un progetto con un nuovo cliente. Questo cliente sta sviluppando un prodotto che ha il potenziale di produrre molti profitti. Posso acquistare le azioni di questa società prima del lancio del prodotto?

No. Si tratterebbe di insider trading perché si agisce su informazioni rilevanti non pubbliche.

Integrità Finanziaria

TP riconosce che l'integrità delle informazioni finanziarie e dei risultati economici sono aspetti critici della sua attività. L'onestà, la trasparenza e l'accuratezza delle informazioni finanziarie sono valori apprezzati e protetti. Rispettiamo le normative e gli standard applicabili, compresi gli International Financial Reporting Standards (IFRS), e collaboriamo con i revisori per garantire la conformità.

Ci assicuriamo che le rappresentazioni finanziarie di TP non siano fuorvianti. Vietiamo la manipolazione dei bilanci e ci assicuriamo che tutti gli accordi inclusi nei nostri rapporti finanziari siano validi.

Tutti i registri e le pubblicazioni dei dati finanziari devono essere accurati, completi e trasparenti. Il nostro personale deve rispettare i Charts of Authority definiti a livello locale e globale. In questo modo assicuriamo un buon controllo delle risorse di TP e proteggiamo gli interessi del Gruppo.

Come risorsa di TP sei responsabile di:

- Garantire l'accuratezza dei dati nei rapporti forniti al tuo Responsabile o al dipartimento Finance.
- Assicurare che i servizi indicati in fattura corrispondano esattamente a quelli effettivamente forniti ai Clienti, in modo accurato e completo.
- Seguire la politica applicabile in materia di viaggi e spese e conservare tutte le ricevute necessarie per giustificare e richiedere le spese di viaggio.



- Rispettare e non superare il budget assegnato al proprio dipartimento o progetto.
- Segnalare qualsiasi transazione finanziaria non tracciata correttamente nei sistemi finanziari e contabili.

Se sei a conoscenza di un problema che potrebbe esporre TP a perdite o rischi finanziari, o se sospettate una violazione dei requisiti legali o fiscali, siete pregati di segnalarlo immediatamente al vostro responsabile o di contattare la [Global Ethics Hotline](#).

Esempio

Dobbiamo registrare le transazioni di piccolo valore in contanti? Non è una perdita di tempo?

Il pagamento in contanti è vietato, a meno che non sia stata approvata un'eccezione. Detto questo, la disciplina relativa alle registrazioni finanziarie si applica a tutte le transazioni in contanti, indipendentemente dal loro valore. La corretta registrazione delle piccole somme di denaro è importante dal punto di vista del controllo, poiché molti piccoli importi possono diventare significativi nel tempo. Un errore nella registrazione delle piccole somme di denaro può, durante le revisioni legali, mettere in dubbio l'integrità dei registri finanziari in generale.

Condotta Etica dei Fornitori

I fornitori, compresi agenti e consulenti, sono parte integrante della nostra attività quotidiana e contribuiscono al nostro successo. In TP, coloro che si occupano di approvvigionamento e acquisti hanno il dovere di approvvigionarsi dai fornitori in modo responsabile, con integrità e senza sminuire i nostri standard.

Ci aspettiamo che i nostri fornitori e appaltatori rispettino o superino i principi enunciati nel presente Codice di Condotta quando operano per conto e con TP. Oltre a questi principi, i fornitori devono rispettare tutte le leggi e le normative vigenti.

Trasmettiamo i nostri requisiti di condotta etica ai nostri fornitori e appaltatori principalmente attraverso:

- I controlli di due diligence sui nostri fornitori e appaltatori nell'ambito del Third Party Risk Management (TPRM) Program [Programma gestione del rischio di parti terze].
- La condivisione del nostro Codice di condotta per i fornitori ogni volta che accettiamo un nuovo fornitore o appaltatore.
- La garanzia che la nostra [Global Ethics Hotline](#) sia disponibile per i fornitori e gli appaltatori.
- L'inserimento nei contratti di una clausola speciale che faccia riferimento al Codice di Condotta di TP.

Esempi

Siamo nel bel mezzo di una trattativa con un potenziale fornitore. Come possiamo ottenere la formulazione corretta da aggiungere al contratto?

L'Ufficio Legale del vostro Paese vi fornirà la clausola standard relativa al Codice di Condotta dei Fornitori TP. Questa clausola può essere integrata nel contratto che sta per essere firmato.

Esiste un documento da consegnare ai fornitori nuovi o esistenti che illustri la condotta etica attesa?

Sì, questo è il Codice di condotta per i fornitori di TP; si prega di contattare il Global Privacy, Risk & Compliance Office (Global-Compliance@teleperformance.com) per ottenere una copia digitale o cartacea.

I fornitori che utilizziamo al momento hanno firmato il loro contratto molto tempo fa. Come posso integrare il Codice di Condotta dei Fornitori TP nel mio rapporto con questi fornitori?

Per ottenere una consulenza, è necessario contattare l'Ufficio Legale del proprio Paese. A seconda del Paese e del tipo di contratto, ci sono molti modi per incorporare il riferimento al Codice di condotta dei Fornitori in un contratto esistente.

Clienti/Contratti Governativi

Nei rapporti d'affari con qualsiasi ente pubblico o governativo, dobbiamo assicurarci che tutte le dichiarazioni e le affermazioni rese ai funzionari governativi addetti agli appalti siano accurate e veritiere, compresi i costi e altri dati finanziari.

Se il vostro incarico coinvolge direttamente un governo o se siete responsabili di qualcuno che lavora con un governo per conto di TP, dovete prestare attenzione alle norme e ai regolamenti speciali applicabili ai nostri clienti governativi. Dovete adottare ulteriori misure per comprendere e rispettare tali requisiti ed evitare qualsiasi comportamento che possa apparire improprio nei rapporti con i funzionari governativi e i loro dipendenti.

Per ricevere indicazioni su come trattare con i clienti o i contratti governativi, contattate i [Code Champions](#), o, se sospettate una violazione o un'azione illecita, contattate la [Global Ethics Hotline](#).

Attività Politica/Lobistica

TP osserva una rigorosa neutralità politica, religiosa e filosofica. Di conseguenza, la politica di TP non prevede contributi finanziari a candidati politici, rappresentanti o funzionari eletti, partiti politici o organizzazioni religiose. TP rispetta il diritto delle risorse di partecipare come individui al processo politico, a patto che si assicurino di non rappresentare TP e che le loro attività non siano viste da altri come una partecipazione da o per conto di TP.

Per informazioni sulle attività politiche o di lobbying, contattare i Code Champions o se si sospetta che qualcuno rappresenti TP in attività politiche di parte, contattare la [Global Ethics Hotline](#).



COME COMPORTARSI

Se decidi farlo, partecipa ad attività politiche a tuo nome e al di fuori di orari e luoghi di lavoro. Non utilizzare mai locali, materiali, forniture, attrezzature o altre risorse di TP per attività politiche. Non utilizzare l'immagine aziendale di TP, i loghi, la cancelleria o altro materiale a marchio TP per sostenere le proprie idee politiche.

Esempio

Faccio del volontariato per un candidato politico locale le cui politiche sono molto in linea con i valori di TP. Posso usare la fotocopiatrice per distribuire qualche volantino?

No. TP vieta l'uso di risorse del Gruppo di qualsiasi natura e la partecipazione durante l'orario di lavoro per sostenere attività politiche personali.

PROTEGGERE LE NOSTRE RISORSE ED I NOSTRI DATI

Risorse del Gruppo

TP si affida a ciascuna delle sue risorse affinché agisca come responsabile delle risorse del Gruppo e le utilizzi in modo onesto ed efficiente, in modo che TP possa servire meglio i suoi Clienti e mantenere valore per i suoi stakeholder. Tutti noi dobbiamo utilizzare i beni di TP - siano essi fisici (come computer, carte di credito aziendali, ecc.) o immateriali (come e-mail, informazioni, ecc.) - esclusivamente a beneficio del Gruppo. Questi beni non sono destinati al guadagno personale o a beneficio di altri al di fuori di TP. Dovete spendere i fondi di TP con saggezza e mantenere i beni di TP al sicuro da perdite, furti, danni, usi inappropriati o altre forme di frode.

Nel caso in cui si sospetti un caso di frode sul posto di lavoro o si venga a conoscenza di un uso improprio dei beni del Gruppo, è necessario segnalarlo immediatamente alla [Global Ethics Hotline](#).

Esempio

TP mi ha fornito un laptop/tablet da utilizzare in ufficio. Devo finire una presentazione e voglio portare a casa la mia attrezzatura informatica per finire la presentazione, posso farlo?

Non è consentito rimuovere o prendere in prestito le risorse fornite in loco, a meno che non si disponga di un'autorizzazione preventiva. Tutte le attrezzature fornite per il lavoro sono di proprietà di TP.

Posso inoltrare il mio lavoro alla mia e-mail personale?

Non dovrete farlo. Inviando informazioni riservate alla vostra e-mail personale, potreste esporre informazioni sensibili o essere esposti agli hacker. Fate attenzione quando gestite informazioni riservate e prendete tutte le precauzioni necessarie per mantenere al sicuro le informazioni relative al lavoro.





Mantenere Archivi Accurati

La gestione degli archivi è fondamentale per consentire a TP di svolgere la propria attività in modo efficiente e organizzato, assicurando che TP abbia pronto accesso a informazioni accurate a supporto del proprio processo decisionale. Tutti i documenti aziendali sono di proprietà di TP e devono essere conservati in conformità alla nostra Global Data Retention Policy. TP può occasionalmente emettere avvisi relativi alla conservazione dei documenti in caso di controversie reali o minacciate o di indagini governative, in conformità con la Legal Hold Procedure. Le risorse di TP devono attenersi alle indicazioni contenute in tali avvisi, in quanto la loro mancata osservanza potrebbe esporre il Gruppo e le sue persone a gravi rischi legali.

Le risorse di TP sono responsabili di:

- Archiviare correttamente e trattare con cura le informazioni riservate, personali, sensibili e proprietarie e metterle al sicuro quando non vengono utilizzate.
- Non distruggere i documenti o le registrazioni ufficiali del Gruppo prima della scadenza del tempo di conservazione, ma distruggere tempestivamente i documenti in conformità ai requisiti di conservazione dei dati applicabili.
- Conservare o eliminare i documenti di TP in conformità con le politiche di conservazione dei documenti di TP. Per ulteriori informazioni, consultare il nostro Legal Hold Standard.

In caso di domande sui requisiti di archiviazione applicabili al proprio ruolo, contattare l'ufficio Global Privacy, Risk & Compliance all'indirizzo privacy@teleperformance.com.

Per linee guida più specifiche sulla conservazione e la distruzione, fare riferimento alle norme “Data Retention Policy” e “Records Retention Schedule” disponibili nella [Corporate Policies Page in the Group's Intranet](#).

Esempio

Non conservo alcuna informazione sui clienti sul mio desktop. Devo comunque rispettare la Global Data Retention Policy?

Sì, tutte le risorse di TP sono personalmente responsabili nel garantire che tutti i dati aziendali siano accurati, completi e affidabili. Questo stesso standard si applica a tutti i rapporti e i documenti preparati per scopi interni ed esterni.

Vi invitiamo a familiarizzare con la nostra Global Data Retention Policy.

Data Privacy

TP rispetta la privacy di tutte le proprie persone, dei suoi partner commerciali e dei suoi clienti. Dobbiamo gestire i dati personali in modo responsabile e in conformità con tutte le leggi, le normative e le politiche del Gruppo in materia di privacy (compresi i nostri requisiti di archiviazione). I dati personali sono informazioni che possono identificare direttamente o indirettamente una persona, come il nome, le informazioni di contatto e quelle relative alla salute. Chi in TP gestisce i dati personali di altre persone deve:

- Agire in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti;
- Agire in conformità a qualsiasi obbligo contrattuale pertinente;
- Raccogliere, utilizzare ed elaborare tali informazioni solo per scopi commerciali legittimi;



- Limitare l'accesso alle informazioni a coloro che hanno un obiettivo commerciale legittimo (cioè, seguendo il principio della necessità di sapere); e
- Conservare, trasmettere e distruggere in modo sicuro le informazioni personali in conformità alle politiche e alle leggi vigenti.

Adottare le dovute precauzioni per prevenire la divulgazione non autorizzata e proteggere l'integrità delle informazioni personali, implementando adeguate misure organizzative e tecniche, ove necessario. Per ulteriori indicazioni sul trattamento dei dati personali e per una descrizione delle informazioni protette, si rimanda alla Politica sulla privacy di TP disponibile nella [Corporate Policies Page in the Group's Intranet](#).

Per conoscere le misure adottate da TP in materia di privacy o per esercitare i propri diritti in materia di privacy, consultare la sezione [Privacy | Teleperformance](#).

Per domande relative alla privacy dei dati, contattare l'ufficio Global Privacy and Compliance 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 descritti nel presente Codice (incluso il GIRT, ove applicabile) e segui tutte le istruzioni fornite dai team Security e/o Privacy.

Esempio

Data Privacy – Membri della Forza Lavoro

Sono stato contattato da una persona che sostiene di appartenere al team IT, il cui indirizzo e-mail non è quello standard rilasciato da TP. Questa persona mi chiede di condividere le mie informazioni personali, comprese le mie credenziali di TP. TP è un'azienda molto grande e non sono sicuro di aver già parlato con questa persona, ma questa persona ha firmato l'e-mail con la firma di TP, devo rispondere?

Non devi rispondere al mittente, condividere informazioni personali (incluse credenziali TP, dati personali o dettagli di accesso ai sistemi), né cliccare su eventuali link o aprire allegati presenti in e-mail sospette. Al contrario, devi segnalare immediatamente l'e-mail al Global Incident Response Team (GIRT) all'indirizzo girt@teleperformance.com, utilizzare il pulsante Phish Alert se disponibile e bloccare il mittente in Outlook per prevenire ulteriori contatti. Se hai già interagito con l'e-mail (ad esempio cliccando su un link o rispondendo al messaggio), devi modificare immediatamente la tua password TP e informare tempestivamente il GIRT dell'interazione avvenuta, scrivendo a girt@teleperformance.com.

Data Privacy – Clienti/Terze Parti

Durante l'invio di un'e-mail di conferma al Cliente, l'autofill ha incluso un indirizzo e-mail appartenente a un altro Cliente. Questa e-mail conteneva informazioni sensibili sul Cliente. Cosa devo fare?

Non devi inviare ulteriori e-mail al destinatario errato né tentare di richiamare il messaggio, salvo diversa indicazione del GIRT o dei team Legal/Privacy. Devi invece informare immediatamente il tuo supervisore o manager e segnalare senza ritardo l'accaduto al Global Incident Response Team (GIRT) all'indirizzo girt@teleperformance.com. Devi inoltre documentare quanto accaduto, includendo la data e l'ora dell'incidente, i dati esposti, il destinatario che ha ricevuto le informazioni ed eventuali azioni già intraprese. Per prevenire il ripetersi di situazioni analoghe, devi verificare le impostazioni di compilazione automatica della posta elettronica (ad esempio, cancellando la cache di auto-completamento e controllando attentamente i campi dei destinatari prima dell'invio) e collaborare pienamente a qualsiasi attività di indagine o follow-up condotta dal GIRT e dal Global Privacy and Compliance Office.

Il Nostro Impegno per i Social Media e la Comunicazione

I social media ci consentono di apprendere e condividere informazioni con i nostri stakeholder e di comunicare al pubblico informazioni sul Gruppo. Nel farlo, dobbiamo essere consapevoli che i nostri post sui social media possono avere conseguenze indesiderate che potrebbero avere un impatto sia su di noi sia su TP.

Dobbiamo anche garantire che tutte le nostre comunicazioni, attraverso tutti i canali e tutti i media, siano professionali, rispettose e allineate alla strategia di comunicazione di TP.

Il Marketing è responsabile della rappresentanza del Gruppo nei confronti di soggetti esterni. Qualsiasi comunicazione esterna per conto di TP deve pertanto essere preventivamente autorizzata.

Se si sospetta un uso improprio delle risorse dei social media o qualsiasi altra violazione della comunicazione professionale, si prega di contattare la [Global Ethics Hotline](#) /o il Global Marketing al globalmarketing@teleperformance.com.



COME COMPORTARSI

Le comunicazioni devono essere sempre rispettose. Non dovete pubblicare contenuti che potrebbero essere considerati discriminatori, malevoli, osceni, minacciosi o intimidatori o potrebbero essere interpretati come molestie, minacce di violenza o bullismo.

Dovete mantenere la riservatezza e proteggere la reputazione del Gruppo. Non divulgare mai informazioni riservate di TP o informazioni che potrebbero danneggiare la reputazione di TP e/o delle proprie persone, clienti, appaltatori, fornitori, venditori o partner commerciali.

In un ambiente professionale, non si deve entrare in contatto con i media senza previa autorizzazione.

Dovete comunicare in modo accurato. Se discutete di questioni pubbliche legate a TP sui social media, dovete chiarire che state parlando per voi stessi e non a nome di TP. Se si pubblica un contenuto su un sito web esterno a TP che abbia a che fare con il proprio lavoro o con argomenti associati a TP, è necessario utilizzare un disclaimer.

Esempio

C'è una tendenza a postare una foto delle proprie "abitudini salutari" e del proprio spazio di lavoro. Posso condividere una foto di me stesso nel mio posto di lavoro? No. Esiste una politica rigorosa in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro. Non siete autorizzati a scattare foto all'interno delle strutture di TP perché potreste accidentalmente divulgare informazioni riservate. Per ulteriori informazioni, consultare la politica Clean Desk di TP, disponibile nella [Corporate Policies Page of the Group's Intranet page](#).

Lavoro nell'acquisizione di talenti e vorrei promuovere la partecipazione di TP a una fiera del lavoro nel mio Paese. Quale piattaforma di social media potrei utilizzare?

Contattate il team locale delle risorse umane o del marketing e vi indicheranno la strada da seguire

Intelligenza Artificiale

TP si impegna a sviluppare e utilizzare l'Intelligenza Artificiale (AI) in modo responsabile, assicurando la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, nonché alle policy del Gruppo, ai Valori di TP e ai seguenti Principi sull'AI:

- **Responsabilità** (Accountability) – Il presidio umano (*Human-in-the-Loop* - HITL) e la supervisione sono garantiti in ogni fase del ciclo di vita dell'AI .
- **Trasparenza** (Transparency)– Vengono fornite informazioni chiare sull'utilizzo e sul funzionamento dei Sistemi di AI .
- **Equità** (Fairness) – Operiamo per eliminare i bias e promuovere risultati equi per tutte le persone .
- **Privacy e Sicurezza** (Privacy and Security) – tutti i Sistemi di AI sono progettati secondo i principi di *Security by Design* e *Privacy by Design and Default*.



- **Affidabilità e Sicurezza (Reliability and Safety)** – i Sistemi di AI devono operare nell’ambito delle finalità per cui sono stati progettati e mitigare qualsiasi potenziale danno .
- **Spiegabilità (Explainability)** – gli output devono essere comprensibili e riconducibili alla logica sottostante che li ha generati .

Quando utilizzano Sistemi di AI, i membri della Workforce devono farne uso in conformità con la Acceptable Use Policy di TP. Le persone della Workforce devono prestare particolare attenzione nel fare affidamento su contenuti generati dall’AI e devono sempre riesaminare e verificare l’accuratezza delle risposte prima di utilizzare contenuti prodotti da un Sistema di AI.

Esempio

Posso utilizzare un Sistema di AI personale su un dispositivo di proprietà di TP?

No. Questo è severamente vietato. È consentito utilizzare esclusivamente Sistemi di AI approvati da TP e conformi alla Acceptable Use Policy e alla Global AI Policy.



CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO

Promuoviamo un ambiente di lavoro inclusivo

In TP promuoviamo l'equità e il senso di appartenenza in ogni nostra interazione. Valorizziamo le prospettive e le identità uniche dei nostri Clienti e dei membri della nostra Workforce, favorendo una cultura inclusiva in cui ogni voce viene ascoltata, valorizzata e rispettata. La nostra diversità rafforza le nostre relazioni, genera un impatto significativo e contribuisce a costruire un mondo più equo. Per maggiori informazioni su come promuoviamo l'inclusione e il senso di appartenenza, consulta la [TP Inclusion and Belonging Policy](#).

Per segnalare eventuali violazioni, comprese le discriminazioni basate su sesso, disabilità, orientamento sessuale, identità ed espressione di genere, etnia e razza, nazionalità, credo e ideologie, gravidanza o paternità, stato civile, età, condizione socio-economica, molestie al personale o altre esperienze, si prega di contattare la [Global Ethics Hotline](#).

Rispettiamo i diritti umani

In quanto firmataria del Global Compact delle Nazioni Unite, TP rispetta e sostiene i diritti umani in tutte le sue operazioni e attività commerciali e si impegna a evitare la complicità nell'abuso dei diritti umani (ad esempio, ma non solo, il lavoro minorile e forzato, la schiavitù, la tortura, i trattamenti degradanti, la detenzione arbitraria, ecc).

Per maggiori dettagli sul nostro impegno nei confronti dei diritti umani, consultare la nostra [TP Human Rights Policy](#).

Per segnalare eventuali violazioni della nostra politica che vieta la discriminazione o i diritti umani, contattate la [Global Ethics Hotline](#).

Offriamo un luogo di Lavoro sicuro e salutare

Ci impegniamo a garantire un ambiente sicuro per tutti, ogni giorno. Al centro dei valori di TP, promuoviamo una cultura inclusiva grazie alla quale ogni persona si senta valorizzata e sicura nell'esprimere sé stessa, e sia incoraggiata a trattare le altre persone con rispetto e dignità.

Ogni risorsa di TP ha il dovere e la responsabilità di prendersi ragionevolmente cura della propria salute e sicurezza, nonché della salute e della sicurezza di altre persone che possono essere interessate dalle sue azioni o omissioni. Questi doveri includono:

- Collaborare con i responsabili di linea e gli altri responsabili di reparto per garantire il mantenimento di pratiche di lavoro sicure e salubri;
- Segnalare tempestivamente qualsiasi problema di salute e sicurezza al proprio referente locale (o alla direzione del Cliente se si lavora all'interno di strutture del Cliente stesso) e/o alla [Global Ethics Hotline](#); e
- Agire in modo responsabile sul posto di lavoro, partecipare a corsi di formazione e astenersi da comportamenti non sicuri sul lavoro.

Per qualsiasi preoccupazione o problema da sollevare in materia di salute e sicurezza, contattare il team Global Health & Safety all'indirizzo OHS@teleperformance.com.

IMPEGNO AMBIENTALE

TP si impegna a condurre gli affari in modo responsabile dal punto di vista ambientale e si sforza di migliorare le proprie prestazioni per il benessere delle proprie persone, dei Clienti, delle comunità, degli azionisti e dell'ambiente. A tal fine:

- Utilizziamo l'energia in modo sensato ed efficiente e impieghiamo la tecnologia per ridurre al minimo qualsiasi rischio di impatto ambientale.
- Rispettiamo le leggi ambientali applicabili a TP.
- Istruiamo le persone del nostro Team, il cui lavoro influisce sulla conformità ambientale, sui permessi, le leggi e i regolamenti applicabili al loro lavoro.
- Educiamo e coinvolgiamo le nostre risorse e informiamo gli stakeholder esterni sui nostri sforzi ambientali.
- Contribuiamo e collaboriamo con organizzazioni che lavorano per obiettivi ambientali.
- Coinvolgiamo la nostra catena di fornitura nell'aiutarci nei nostri sforzi di sostenibilità.
- Per quanto possibile, lavoriamo con fornitori che abbiano impegni ambientali dimostrabili.

Ci aspettiamo che le nostre persone, i clienti e i fornitori sostengano e si uniscano ai nostri sforzi per proteggere l'ambiente. Per maggiori dettagli su come raggiungiamo i nostri obiettivi ambientali e di sostenibilità, consultate la nostra [Global Environmental Policy Statement](#).

Per qualsiasi domanda relativa al nostro impegno ambientale e agli sforzi di sostenibilità, si prega di contattare il Comitato CSR 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 Anti-Corruption Policy
- Global Gift and Hospitality Policy
- Anti-Money Laundering and Counter-terrorist Financing Policy
- Global Ethics Hotline Policy
- Sanctions and Trade Compliance Policy
- Global Inclusion and Belonging Policy
- Human Rights Policy
- Global Environmental Policy
- Privacy Policy BCR
- Global Data Retention Policy
- Global Information Security Policies (GISPs)

