



Codice di Condotta e Etico

Marzo | 2025





INDICE DEI CONTENUTI

Codice di Condotta e Etico.....	1
Il Messaggio del Nostro Group CEO	3
Scopo.....	4
Ambito di applicazione	4
Definizioni.....	5
Panoramica sulla Global Compliance Organization.....	5
IL NOSTRO MODO DI ESSERE IN TP	7
Valori di TP.....	7
Prendere decisioni etiche	7
I manager come modelli etici in TP	9
Code Champions	10
FAR SENTIRE LA PROPRIA VOCE	11
Solleva le tue preoccupazioni	11
FARE BUSINESS IN MODO RESPONSABILE ED ETICO	14
Politiche contro la corruzione e il pagamento di tangenti.....	14
Regali e Ospitalità	15
Prevenzione delle frodi.....	15
Sanzioni e Conformità Commerciale	16
Antitrust e Concorrenza leale	16
Antiriciclaggio	17
Insider Trading	19
Integrità Finanziaria	20
Condotta Etica dei Fornitori.....	21
Clienti/Contratti Governativi	22
Attività Politica/Lobbistica.....	22
PROTEGGERE LE NOSTRE ATTIVITÀ E I NOSTRI DATI	23
Attività del Gruppo.....	23
Mantenere Archivi Accurati.....	24
Data Privacy.....	25
CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO	28
Promuoviamo la diversità, l’equità e l’inclusione	28
Rispettiamo I diritti umani.....	28
Offriamo un luogo di lavoro sicuro e salutare	28
IMPEGNO AMBIENTALE	30
POLICY TP DI RIFERIMENTO	31
RIESAME DELLE POLICY	31



Il Messaggio del Nostro Group CEO

Care e Cari,

L'integrità è uno dei cinque valori fondamentali di TP che, insieme a Rispetto, Innovazione, Professionalità e Impegno, costituiscono i pilastri della nostra cultura aziendale. Ogni donna e uomo In TP ha la responsabilità di agire con integrità, sempre.

Il nostro impegno ad agire con integrità significa rispettare i più elevati standard professionali ed etici, nonché lo spirito e la lettera delle leggi che regolano il nostro settore, il nostro Gruppo e le nostre azioni. Comportarci in modo etico e con integrità ci aiuta a guadagnare la fiducia e il rispetto delle donne e degli uomini che serviamo e di quelle con cui lavoriamo.

Il presente Codice di Condotta ed Etico, disponibile anche sull'intranet del Gruppo, è una risorsa essenziale per tutte le persone che lavorano in TP. Il Codice di Condotta ed Etico illustra le politiche di TP in materia di comportamento aziendale e identifica le persone che possono rispondere a qualsiasi domanda su questioni relative alla compliance. Vi invitiamo a usarlo come guida per aiutarvi a prendere le decisioni giuste e a risolvere qualsiasi problema che possa sorgere in relazione ai vostri doveri professionali. È stato concepito come una risorsa da utilizzare in ogni momento e l'invito è di consultarlo regolarmente.

Il nostro Codice di Condotta ed Etico non può esistere senza di noi, il team di TP. Il miglioramento continuo e le azioni correttive sono parte integrante del Global Compliance Framework del Gruppo. Se avete domande o se siete testimoni di un comportamento inappropriato, vi invito caldamente a utilizzare la Global Ethics Hotline, il nostro sistema di segnalazione interna, per portarlo all'attenzione del Compliance Department.

Agire con integrità dipende dalla comprensione e dal rispetto delle politiche relative ai nostri standard di comportamento. È indispensabile che tutte le persone di TP si attengano agli standard etici più elevati. Lo dobbiamo ai nostri clienti, ai partner, alle nostre azioniste e ai nostri azionisti e a noi stesse e noi stessi. Permettetemi di ringraziare tutte e tutti voi per il vostro costante impegno nel sostenere i principi contenuti in questo Codice di Condotta ed Etico e nel promuoverlo sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

Daniel Julien

Amministratore Delegato



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. Ulteriori informazioni sulla Global Compliance Organization sono disponibili nell'[intranet del Gruppo](#).



La Global Compliance Organization comprende i seguenti leader:

- Chief Legal & Compliance Officer
- Global Audit, Ethics and Health and Safety
- Head of Compliance
- Head of Risk Management
- Senior Director, Global Standards
- Senior Vice President, Governance, Compliance and Control
- Senior Vice President, Privacy, and HIPPA Officer Senior Vice President



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:



Cosmos | Integrity
Sono trasparente, etico e affidabile.



Earth | Respect
Mi prendo cura delle altre persone con gentilezza ed empatia.



Metal | Professionalism
Do il meglio di me sin dal primo momento.



Air | Innovation
Mi impegno a promuovere un cambiamento positivo.



Fire | Commitment
Ho passione e impegno.

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?

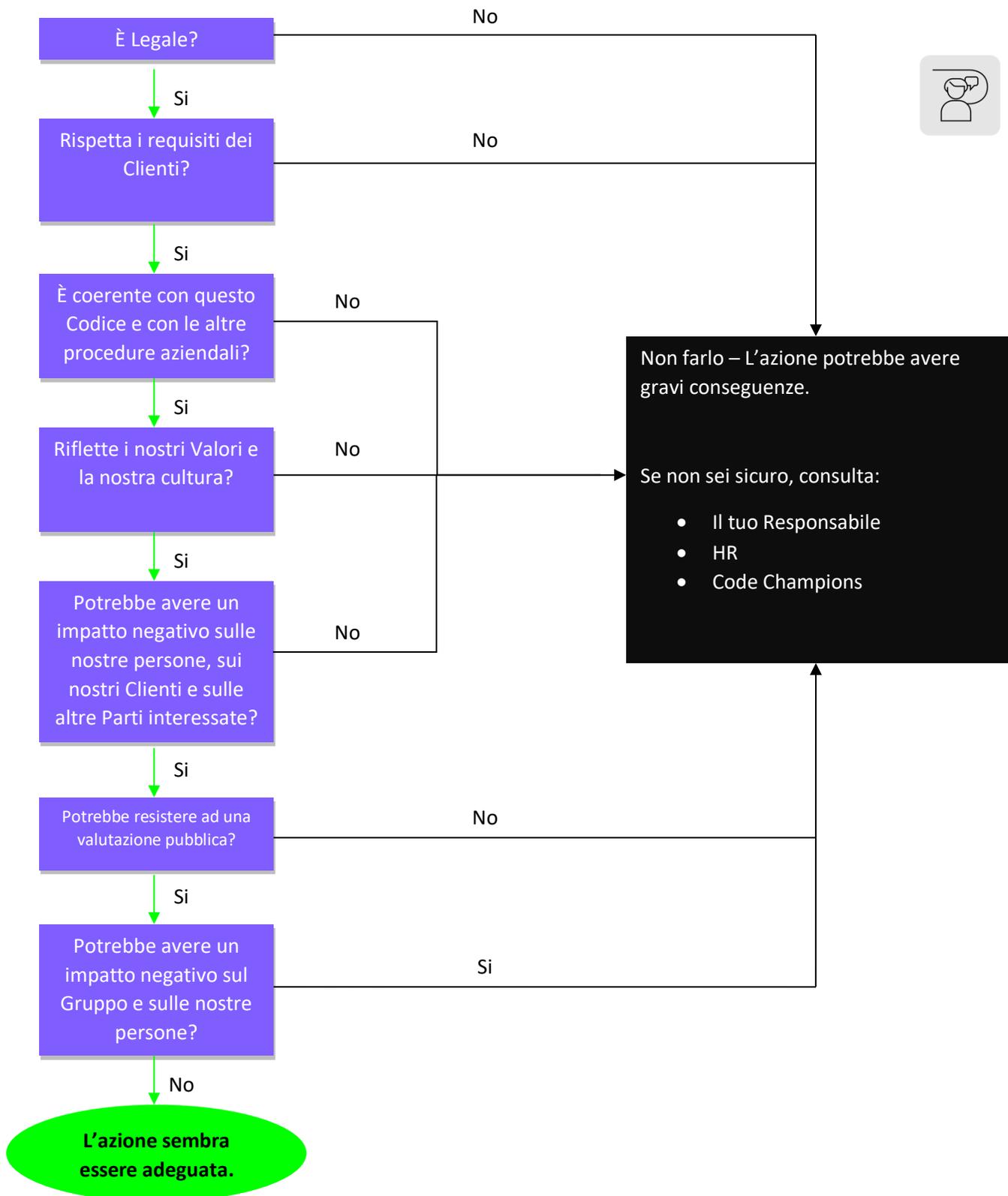
Tutta la forza lavoro di TP deve agire osservando doverosamente tutte le leggi ad essi applicabili. In caso di impiego o di incarico al di fuori del proprio paese di residenza, deve inoltre agire in stretta conformità con le leggi locali applicabili nel luogo di impiego o di incarico. In caso di confusione, 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
- Senior Vice President, Governance, Compliance and Control
- Senior Vice President, Privacy, and HIPPA Officer
- Head of Compliance
- Senior Director, Global Standards

I Code Champions possono essere contattati all'indirizzo email:

Codechampions@teleperformance.com



FAR SENTIRE LA PROPRIA VOCE



Solleva le tue preoccupazioni

TP incoraggia una cultura di apertura

Ogni persona è incoraggiata a sollevare dubbi e opinioni su questo Codice e deve avere la certezza di essere ascoltata dal management. Siamo tutti responsabili dell'applicazione e del rispetto di questo Codice. Siamo consapevoli che potreste avere dei dubbi su alcune pratiche e avere bisogno di consigli e indicazioni per essere certi di rispettare il Codice.

Le preoccupazioni relative alla condotta sul posto di lavoro possono spesso essere risolte affrontandole in modo costruttivo con la persona coinvolta o chiedendo il sostegno di un referente locale. Altre questioni, come le pratiche illegali o contrarie all'etica, potrebbero essere affrontate in modo più riservato con il referente competente all'interno o all'esterno del contesto locale.

Se avete bisogno di assistenza su qualsiasi argomento relativo a questo Codice, contattate i Code Champions. Se notate o sospettate una violazione del Codice, potete segnalare il problema in diversi modi:

1. Contattare una delle seguenti persone:

- Il vostro Line Manager
- Your local Chief Human Resources Officer
- Your local Chief Legal Officer
- Your local Privacy, Risk and Compliance Officer
- A Code Champion
- The Chief Executive Officer for your country
- The Regional Chief Executive Officer for your region

2. Utilizzare la [Global Ethics Hotline](#)

In TP prendiamo sul serio il reporting etico. Come sempre, tutto ciò che facciamo si riflette su TP. Il nostro impegno nei vostri confronti è che:

- TP non minaccerà, intimidirà o provocherà ritorsioni nei confronti di chi, in buona fede e in modo disinteressato, segnala o collabora alle indagini su una sospetta condotta aziendale illecita.
- TP indagherà tempestivamente sulle segnalazioni di eventuali ritorsioni e, se dovuto, adotterà misure correttive adeguate.
- TP gestirà i rapporti con sensibilità, discrezione e riservatezza nella misura consentita dalle circostanze, dalle leggi e normative applicabili.
- TP condividerà le informazioni relative alle segnalazioni solo in base alla “need-to-know” [necessità di sapere], in modo da poter svolgere le indagini appropriate. Si noti che alcune indagini richiedono la collaborazione di TP con le autorità giudiziarie esterne, le forze dell'ordine, i funzionari governativi e/o consulenti legali esterni di TP o altri specialisti, ove opportuno.

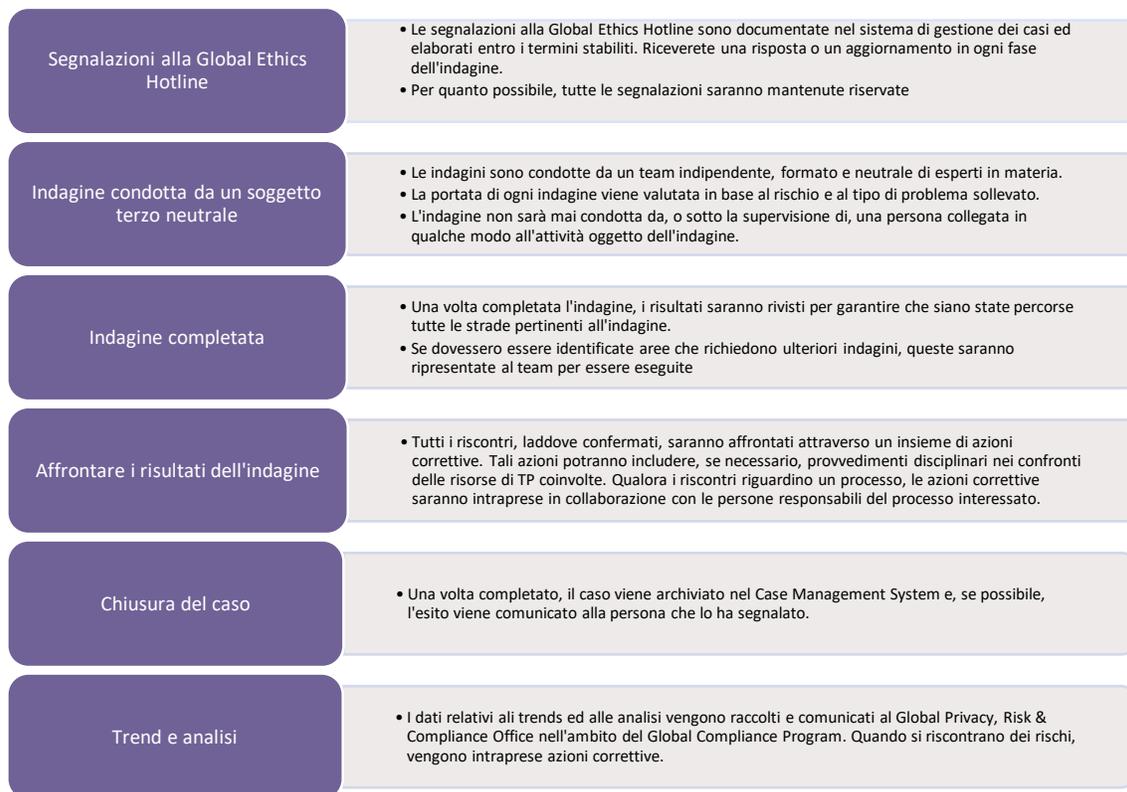
Le cautele si applicano alle segnalazioni fatte in buona fede e con la ragionevole convinzione dell'accuratezza. Un segnalante la cui condotta sia coinvolta non sarà automaticamente protetto dalle indagini e dalle potenziali azioni correttive. La protezione si estende alle persone che



effettuano una segnalazione in buona fede e che sono coperte dalle leggi e dai regolamenti applicabili.

Procedura di Indagine

Se una risorsa di TP è preoccupata per un comportamento non etico, fraudolento o inappropriato o per una non conformità con le leggi vigenti o con le nostre politiche, procedure e/o standard, può segnalarlo tramite la Global Ethics Hotline, affinché si apra un'indagine. La segnalazione attraverso questo metodo offre la possibilità di rimanere completamente anonimo. Il processo intrapreso per indagare sui dubbi segnalati è descritto in dettaglio qui di seguito:



TP potrà, nei casi appropriati e nel rispetto delle leggi locali applicabili, informare le autorità governative e collaborare con eventuali procedimenti penali o altre azioni da parte delle autorità. Inoltre, laddove richiesto dalla legge o ritenuto comunque opportuno, TP provvederà a segnalare tempestivamente alle autorità competenti eventuali violazioni, collaborando con i procedimenti ufficiali che ne dovessero derivare. La decisione di segnalare un caso alle autorità governative, o di autodenunciare una violazione, sarà presa, a propria esclusiva discrezione, dal Chief Legal & Compliance Officer di TP o da chi ne abbia ricevuto delega.

Per ulteriori informazioni sulle indagini condotte sulla base delle segnalazioni presentate attraverso la Linea diretta globale per l'etica, consultare la [Global Ethics Hotline Policy](#).



Accuse false

TP tutelerà ogni risorsa che sollevi una questione in buona fede e in conformità alle leggi e ai regolamenti. Tuttavia, è una violazione del Codice formulare consapevolmente false accuse, mentire agli investigatori, interferire o rifiutare di collaborare con un'indagine del Codice. Segnalare in buona fede significa non necessariamente avere ragione ma solo avere la ragionevole convinzione che le informazioni fornite siano accurate.

Dichiarazione di non ritorsione

Nessuna risorsa di TP che abbia sollevato un problema in buona fede o abbia partecipato a un'indagine potrà essere soggetto ad alcuna conseguenza negativa sul piano occupazionale. Ciò include, ma non si limita a: licenziamento, retrocessione, sospensione, perdita di benefici, minacce, molestie o discriminazioni.

Se hai motivi ragionevoli per ritenere di essere oggetto di ritorsioni a seguito della segnalazione di un possibile episodio legale o etico, di un conflitto di interessi o di un'altra violazione del presente Codice, ti invitiamo a informare immediatamente le Risorse Umane e/o la [Global Ethics Hotline Policy](#).

Definizione di "buona fede"

Chi agisce in buona fede fornisce una segnalazione sincera, completa e rispettosa delle procedure

Autodenuncia

Nulla di quanto contenuto nel presente Codice deve essere interpretato come motivo di giustificazione per le persone che abbiano commesso una violazione o come una salvaguardia da un'azione disciplinare in seguito all'autodenuncia di cattive condotte. Tuttavia, il fatto che una persona autodenunci il proprio illecito sarà preso in considerazione per determinare la risposta appropriata.



FARE BUSINESS IN MODO RESPONSABILE ED ETICO

Politiche contro la corruzione e il pagamento di 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.
- Non offrire o accettare contanti come cortesia commerciale, indipendentemente dal valore.
- Ove possibile, astenersi dall'agire attraverso intermediari o procuratori terzi nelle transazioni con i funzionari governativi.

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

La versione completa della Politica anticorruzione è disponibile nella [pagina Corporate Policies nell'Intranet del Gruppo](#)



COME COMPORTARSI

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.

Se avete dubbi sull'accettare o meno un regalo o un invito a qualche forma di intrattenimento da parte di un partner commerciale attuale o potenziale, valutate sempre prima con il vostro referente per la compliance.

Regali e Ospitalità

Quando qualcuno riceve qualcosa di valore senza averne pagato il giusto prezzo di mercato, ha ricevuto un Dono. Ai fini del presente Codice, per Regali e Ospitalità si intende l'offerta o il ricevimento di qualcosa di valore, come pasti, bevande, biglietti d'ingresso, trasporti, spese di viaggio, alloggio o rimborsi, senza averne pagato il giusto prezzo di mercato..

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 e/o intrattenimenti.

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 [pagina Corporate Policies nell'Intranet del Gruppo](#).



COME COMPORTRARSI

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](#).



Sanzioni e Conformità Commerciale

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

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 Champions o segnalare qualsiasi sospetto di violazione attraverso la [Global Ethics Hotline](#).



COME COMPORARSI

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

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.

If Se si sospetta un'attività che coinvolge il riciclaggio di denaro, si prega di contattare la [Global Ethics Hotline](#).

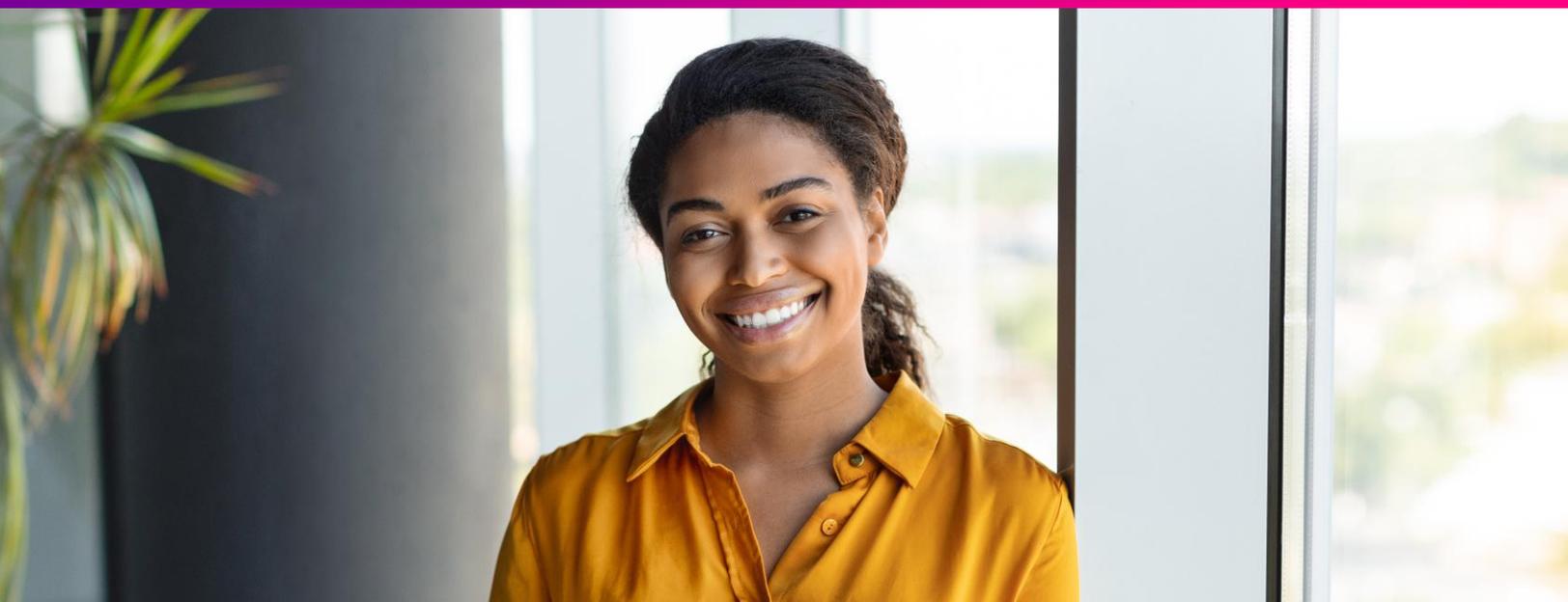


COME COMPORTARSI

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 beneficiate di un vantaggio indebito o ricevete un vantaggio improprio, incluso denaro, servizi o altri guadagni, come risultato della vostra posizione in TP; e
- 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.

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 sembrano essere in conflitto con i migliori interessi di TP.

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 in the Group's Intranet](#).



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 dovrete 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 dovrete condividere le tue credenziali di accesso TP (nome utente o password) con la persona con cui sei coniugata o con nessun'altra persona.



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 "soffiate" 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 Charters 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 (GlobalCompliance@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/Lobbistica

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 COMPORTRSI

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 ATTIVITÀ E I NOSTRI DATI

Attività 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, Risk & Compliance all'indirizzo privacy@teleperformance.com.



Esempio

Data Privacy

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 dovete condividere alcuna informazione personale con nessuno, che lavori per TP o meno, a meno che non possiate verificare la sua identità, lo scopo e l'autorizzazione ad accedere alle vostre informazioni. Se vi accorgete o sospettate che le informazioni personali siano state perse o utilizzate in modo improprio, segnalatelo immediatamente! È importante informare, non appena si viene a conoscenza di questa tipologia di incidente, il Global Incident Response Team (GIRT) via e-mail all'indirizzo girt@teleperformance.com.

Privacy dei Dati – Clienti/Terzi

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?

Segnalate immediatamente questo incidente di dati al Global Incident Response Team all'indirizzo girt@teleperformance.com.

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](#) e/o il Global Marketing.



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 in the Group's Intranet](#).

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.



CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO

Promuoviamo la diversità, l'equità e l'inclusione

Comprendere, rispettare e incoraggiare la diversità tra le persone del nostro Team significa permettere a ciascuno di essere se stesso e onorare le proprie convinzioni culturali, religiose, politiche e altre convinzioni personali. Il rispetto della diversità è uno dei nostri valori fondamentali ed è presente in tutti i rapporti con il Gruppo.

Per ulteriori informazioni su come promuoviamo la diversità, l'equità e l'inclusione, consultare la nostra [TP Diversity and Inclusion 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 [pagina intranet delle Group's corporate policies](#) e/o sul [Sito Web di TP](#), inclusi i seguenti documenti:

- Global Compliance Policy
- Global Anti-corruption Policy
- Anti-Money Laundering and Counter-terrorist Financing Policy
- Global Ethics Hotline Policy
- Diversity and Inclusion Policy
- Human Rights Statement
- Global Environmental Policy Statement
- Privacy Policy BCR
- Global Data Retention Policy

RIESAME DELLE POLICY

Per garantire che il presente Codice di Condotta ed Etico resti adeguato allo scopo, l'ufficio Global Privacy, Risk and Compliance ne effettuerà il riesame almeno una volta all'anno.



Follow us:

-  [Teleperformanceblog.com](https://teleperformanceblog.com)
-  [/company/Teleperformance](https://www.linkedin.com/company/Teleperformance)
-  [/teleperformanceglobal](https://www.facebook.com/teleperformanceglobal)
-  [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)
-  [@teleperformance_group](https://www.instagram.com/teleperformance_group)
-  [/teleperformance](https://www.youtube.com/teleperformance)