



# POLITICA INTEGRATA

*(Qualità, Salute e Sicurezza Sul Lavoro, Ambiente, Sicurezza Informatica, Sicurezza Delle Informazioni, Centri Di Contatto, Parità Di Genere, Conformità Normativa, Anticorruzione)*

## 1. INTRODUZIONE

Questa Politica Integrata è applicabile a In & Out S.p.A. Società Benefit e le sue controllate (*di seguito TP Italia o l'Organizzazione*). TP Italia è un'azienda leader nella gestione della Customer Experience e dei servizi BPO, in grado di offrire soluzioni di *Customer Care, Customer Acquisition e Back office* in modalità omnicanale per le migliori aziende in tutto il mondo.

Società Benefit da settembre 2024, punta a una gestione sostenibile e responsabile, integrando la creazione di valore sociale ed ecologico nella propria strategia.

L'Organizzazione si impegna a perseguire l'eccellenza in tutte le sue attività, gestendo le proprie attività in modo sostenibile, etico e responsabile. Crediamo che un approccio integrato e olistico sia essenziale per garantire la soddisfazione dei nostri clienti, la protezione del nostro ambiente, il benessere delle nostre risorse e la sostenibilità delle nostre operazioni.

TP Italia ha tra i suoi principi primari quello dell'etica aziendale, per mezzo della quale trasmette un messaggio di lealtà, correttezza e rispetto e che rappresenta un punto di riferimento nella realtà sociale in cui opera; in tale contesto l'Organizzazione vuole inoltre consolidare i principi del proprio Codice Etico e sostenere attivamente tutte le iniziative volte a rafforzare gli Standard ed i principi che devono governare la condotta di tutto il personale, in conformità con le normative di riferimento, e in modo da non costituire un pregiudizio, anche solo d'immagine, per la Società.

TP Italia, in un'ottica tesa al miglioramento continuo, sviluppa in modo documentato e mantiene un Sistema di Gestione Integrato: *Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Sicurezza Informatica, Sicurezza dei dati Personali, Centri di Contatto, Parità di Genere, Conformità Normativa e Anticorruzione, in conformità allo Standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 18295-1, UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 14001, UNI CEI EN ISO/IEC 27001, UNI CEI EN ISO/IEC 27701, UNI PDR 125, UNI ISO 37301 e UNI ISO 37001.*

## 2. VALORI AZIENDALI

**Integrity, Respect, Professionalism, Innovation e Commitment**, sono i Valori a cui il personale di TP si ispira e crede.

In TP crediamo che i principi che compongono il **Global Compact delle Nazioni Unite** non siano solo in completa armonia con i nostri 5 valori aziendali di **Integrità, Rispetto, Professionalità, Innovazione e Impegno**, ma fungono da estensione letterale del nostro credo.

Ci impegniamo ad applicare questi principi nel modo in cui operiamo per eliminare ogni forma di discriminazione e di corruzione e garantire onestà, equità, uguaglianza, sostenibilità, trasparenza e decenza umana di base.

***Siamo un'azienda di persone che lavora per le persone, un'azienda che si impegna a rimuovere ogni barriera, anche culturale, che pregiudichi l'accesso delle donne al mondo del lavoro e la crescita professionale attraverso la diffusione di una cultura dell'uguaglianza a tutti i livelli dell'organizzazione.***

## 3. QUALITÀ E CENTRI DI CONTATTO PER IL CLIENTE (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 18295-1)

TP Italia si impegna a:

- Fornire servizi di alta qualità che rispondano alle esigenze e aspettative dei clienti:
  - FOCALIZZANDO LA PROPRIA ATTENZIONE SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE: TP si impegna a comprendere le necessità dei propri Clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo TP opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti del mercato di riferimento, del Paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti, di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici.
  - UTILIZZANDO UN APPROCCIO PER PROCESSI: TP identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. TP gestisce i propri processi affinché gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi, le responsabilità connesse e le risorse impiegate siano univoci.
  - DIMOSTRANDO LA PROPRIA LEADERSHIP: TP si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGI, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. TP comunica l'importanza del SGI e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.
  - IDENTIFICANDO RISCHI OPPORTUNITÀ: TP pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per Valutare e trattare rischi associati ai processi e sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.



- Ottenere la piena Soddisfazione del Cliente;
- Perseguire una crescita adeguata del New Business;
- Rendere gli attuali volumi gestiti più profittevoli attraverso la razionalizzazione dei costi operativi;
- Garantire la Continuità Operativa e minimizzare gli impatti sul business in caso di crisi, assicurando un rapido ripristino del normale stato di svolgimento delle attività di business;
- Tutelare gli interessi di TP e aumentare la fiducia dei propri Clienti e partner, ponendo particolare attenzione ai livelli di servizio attraverso lo sviluppo e l'implementazione di meccanismi che garantiscano la continuità del servizio erogato nel rispetto degli SLA definiti;
- Presidiare i processi aziendali con adeguati strumenti di monitoraggio e controllo;
- Operare per il continuo coinvolgimento del personale e per lo sviluppo delle competenze, mediante organizzazione di momenti di formazione/informazione, perseguendo la crescita, la consapevolezza ed il senso di responsabilità di tutta la forza lavoro; garantire un alto livello di professionalità delle risorse umane, sia a livello manageriale/gestionale che operativo;
- Garantire che lo scambio d'informazioni e la sinergia tra le funzioni rappresentino valori strategici;
- Promuove attraverso la ricerca e lo sviluppo la Digital Transformation, volta alla trasformazione in positivo del modo di operare in tutte le aree aziendali, dal top management agli agenti, con il supporto di soluzioni innovative digitali che consentono di digitalizzare attività e processi, incrementando la rapidità e la qualità dei servizi erogati.

#### 4. SALUTE E SICUREZZA (UNI EN ISO 45001)

TP Italia si impegna a:

- Fornire un ambiente di lavoro sicuro e salubre;
- Identificare e mitigare i rischi per la salute e la sicurezza attraverso valutazioni regolari e miglioramenti continui;
- Promuovere una cultura della sicurezza tramite formazione e sensibilizzazione;
- Prevenire infortuni e danni alla salute della forza lavoro, impegnandosi al continuo miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
- Ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e sicurezza della forza lavoro adottando idonee misure di valutazione e tutela, attuabili in relazione alle attività svolte;
- Elevare progressivamente gli "standards" qualitativi, di salute attraverso programmi di miglioramento e sistemi di gestione e controllo che consentano di intraprendere una adeguata valutazione del rischio ed azioni correttive;
- Comunicare al personale le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;
- Coinvolgere e consultare le risorse sulle tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro e Sicurezza Informatica;
- Considerare tutti gli aspetti relativi la Salute e Sicurezza nella fase di definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti;

#### 5. AMBIENTE (UNI EN ISO 14001)

TP Italia si impegna a:

- Ridurre l'impatto ambientale delle proprie operazioni, attraverso pratiche sostenibili, come il risparmio energetico e l'uso efficiente delle risorse;
- Promuovere il riciclaggio e la gestione responsabile dei rifiuti.
- Monitorare e migliorare continuamente le prestazioni ambientali in conformità alle leggi e regolamenti ambientali legate nostre attività;
- Attuare una gestione razionale e sostenibile delle risorse naturali e dell'energia, valorizzandone l'impiego e riducendo gli sprechi;
- Responsabilizzare e sensibilizzare le risorse impegnate ad ogni livello nelle attività aziendali, attraverso idonei programmi di informazione e formazione, affinché il personale di ogni livello assicuri l'implementazione e l'applicazione efficace del Sistema di Gestione Ambientale nell'ambito delle proprie responsabilità;
- Accurare l'attuazione di quanto descritto nelle autorizzazioni ambientali intestate alla società;
- Analizzare sistematicamente il Sistema di Gestione Ambientale in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni.
- Garantire che tutta la forza lavoro partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- Garantire l'integrazione delle iniziative del Gruppo all'interno del Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001);
- Sviluppare un'analisi dei rischi che consenta di acquisire la consapevolezza e la visibilità sul livello di esposizione al rischio del proprio sistema di gestione. Sulla base di tale livello sono individuate le misure di sicurezza idonee;
- Assicurare il riesame della Politica Aziendale (con cadenza almeno annuale) tenendo in considerazione eventuali modifiche legislative e ogni altro requisito aziendale;
- Le proprie attività ed i propri affari siano condotti in modo tale da evitare il coinvolgimento in alcuna fattispecie corruttiva o in altre situazioni illecite;
- Integrare principi di sostenibilità in tutti i processi aziendali, promuovendo l'uso di tecnologie pulite e rinnovabili;



- Sostenere iniziative di sviluppo sostenibile e collaborare con stakeholder per promuovere pratiche sostenibili;
- Assicurare trasparenza e responsabilità nelle attività aziendali.

## 6. SICUREZZA INFORMATICA (UNI CEI EN ISO/IEC 27001)

TP Italia si impegna a:

- Assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse scambiate Confidenzialità (Riservatezza) attraverso l'implementazione di misure di sicurezza adeguate a prevenire accessi non autorizzati e violazioni dei dati;
- Assicurare che l'informazione sia protetta da falsa negazione di ricezione, trasmissione, creazione, trasporto e consegna (Non Ripudio);
- All'Autenticazione, che consiste nell'assicurare che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse;
- Assicurare che gli aspetti di sicurezza siano inclusi in tutte le fasi di progettazione, sviluppo, esercizio, manutenzione, assistenza e dismissione dei sistemi e dei servizi informatici;
- Garantire la continuità dell'attività di TP Italia e l'eventuale ripristino tempestivo dei servizi erogati colpiti da eventi anomali di una certa gravità, riducendo le conseguenze sia all'interno sia all'esterno del contesto aziendale;
- Proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni aziendali e dei dati dei clienti.
- Gli standard di Sicurezza siano mantenuti attraverso la Certificazione ISO 27001;
- Ci sia sorveglianza e identificazione delle vulnerabilità del sistema d'informazione, monitorando eventuali falle delle applicazioni e dell'hardware utilizzati;

## 7. SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI (UNI CEI EN ISO/IEC 27701)

TP Italia si impegna a:

- Proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni aziendali e dei dati dei clienti.
- Implementare misure di sicurezza adeguate a prevenire accessi non autorizzati e violazioni dei dati.
- Conformarsi alle normative e agli standard internazionali in materia di sicurezza delle informazioni.
- Tutto il personale operante in azienda rispetti i piani di formazione previsti in materia di Regolamento Europeo, sulla protezione dei dati, n. 2016/679 (GDPR);
- Assicurare la piena Consapevolezza del personale (dipendente, collaboratrici e collaboratori) che opera per conto di TP Italia sulle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni;

## 8. PARITÀ DI GENERE (UNI PDR 125)

TP Italia si impegna a:

- Promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e privo di discriminazioni di genere;
- Garantire pari opportunità di carriera e sviluppo professionale per tutta la forza lavoro;
- Promuovere e valorizzando la maternità/paternità attraverso l'implementare di politiche di conciliazione vita-lavoro e supportare l'equilibrio tra responsabilità professionali e personali;
- Creare opportunità di dialogo continue e idonee a mantenere un ambiente inclusivo, attraverso sondaggi di opinione periodici e campagne di sensibilizzazione sui temi della parità di genere che coinvolgono tutta la popolazione aziendale al fine di comprendere percezioni e bisogni e permettere alle risorse di fornire preziosi spunti utili a definire le iniziative dell'azienda;
- L'eliminazione di qualsiasi forma di intimidazione, molestia e violenza;
- Applicare i principi di pari opportunità e meritocrazia nella gestione di tutte le fasi del ciclo di vita delle risorse aziendali, dalla selezione, all'assunzione, dall'accesso alla formazione ai percorsi di crescita, anche retributiva garantisce ogni aspetto della Parità di Genere;
- Garantire l'uguaglianza di genere in tutti i ruoli e le posizioni e a tutti i livelli della gerarchia;
- Favorire un processo di selezione fondato su criteri inclusivi, prevedendo un'analisi dei dati di selezione in modo da monitorare la composizione della popolazione aziendale in termini di genere;
- Offrire programmi di formazione utili a comprendere e riconoscere i pregiudizi inconsci, incentrati sul lavoro in un team inclusivo e sull'offerta di una customer experience declinata attorno al valore dell'inclusione;
- Offrire programmi di formazione dedicati a figure manageriali volti a valorizzare e rafforzare una leadership inclusiva;
- Promuovere lo sviluppo delle competenze delle donne attraverso programmi specifici, come sessioni di mentoring, coaching e formazione alla leadership, per aiutare le donne di talento ad accedere a posizioni dirigenziali;
- Supportare il Comitato Guida a presidio del Sistema di Gestione della Parità di Genere nelle attività di rimozione delle discriminazioni e di ogni ostacolo che elimini di fatto l'uguaglianza tra uomo e donna nell'accesso al lavoro, nella promozione e nella formazione professionale e nelle condizioni di lavoro compresa la retribuzione;
- L'empowerment femminile sia una priorità; le donne siano ben rappresentate a tutti i livelli nonché nei panel di tavole rotonde, eventi, convegni, etc. organizzati sia all'interno dell'azienda sia all'esterno.



## 9. COMPLIANCE (UNI ISO 37301)

TP Italia si impegna a:

- Assicurare la conformità a tutte le leggi e regolamenti pertinenti, incluse le normative sulla privacy dei dati (GDPR) e sulla sicurezza informatica, le leggi sul lavoro (incluse quelle sugli orari e sulle condizioni di lavoro), le leggi in materia di prevenzione della corruzione, le normative contabili e fiscali e le normative specifiche per il settore dei call center;
- Identificare, valutare e mitigare i rischi di non conformità che potrebbero influenzare negativamente l'azienda, la sua clientela, le sue risorse e gli stakeholder;
- Promuovere la consapevolezza e la comprensione delle norme di conformità tra tutte le persone attraverso programmi di formazione regolari e comunicazioni efficaci;
- Stabilire processi per monitorare, misurare e migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione della Compliance, utilizzando audit interni, revisioni periodiche e feedback degli stakeholder;
- Implementare meccanismi per la segnalazione sicura e confidenziale delle non conformità e garantire una risposta tempestiva e appropriata a tali segnalazioni.

## 10. ANTICORRUZIONE (UNI ISO 37001)

TP Italia si impegna a:

- Creare un contesto sfavorevole alla corruzione, aumentando la capacità di scoprire casi di corruzione e valorizzando la trasparenza dell'attività e dell'organizzazione;
- Incoraggiare la segnalazione di casi sospetti di corruzione in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, assicurando di non procedere con provvedimenti disciplinari/sanzionatori né tanto meno a ritorsioni di qualsiasi tipo;
- Mantenere attivo e migliorare con continuità il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, in conformità con la ISO 37001:2016;
- Garantire un adeguato livello di formazione ed informazione a tutto il personale e la sua costante consultazione ai fini del miglioramento del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione;
- Assicurare che il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione sia conforme alla UNI ISO 37001:2016, attraverso la conduzione periodica di audit interni, in virtù dell'autorità e dell'indipendenza conferitagli;
- Assicurare efficacia, efficienza e affidabilità impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza, trasparenza e correttezza;
- Vietare la corruzione;

## 11. ATTUAZIONE E REVISIONE

TP Italia si impegna ad attuare efficacemente e a migliorare in modo continuativo il proprio Sistema di Gestione Integrato, assicurando e verificando periodicamente che la Politica sia documentata, attiva, riesaminata, divulgata e resa disponibile in un'ottica di trasparenza e collaborazione a tutto il personale mediante pubblicazione sulla Intranet Aziendale e a tutti gli stakeholder esterni mediante sito aziendale.

## APPENDICE AL SISTEMA DI GESTIONE PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

### 1. PRINCIPI E REGOLE DI COMPORTAMENTO

#### 1.1. PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO

A garanzia di rispetto della presente Politica, in tutte le aree aziendali, devono essere osservati i seguenti principi generali:

- **Segregazione delle responsabilità:** i compiti, le attività e le funzioni di controllo devono essere adeguatamente segregati, in modo che il responsabile della singola attività sia sempre diverso dal soggetto che controlla e autorizza l'attività medesima;
- **Sistema dei poteri di firma:** i poteri di firma, formalmente definiti, devono essere connessi e coerenti con le responsabilità organizzative e gestionali assegnate ed esercitati entro i limiti di valore definiti;
- **Chiarezza e semplicità:** i compiti e le responsabilità di tutti i soggetti coinvolti nei processi aziendali devono essere definiti in modo chiaro e devono prevedere meccanismi di agevole applicazione;
- **Imparzialità e assenza di conflitti di interesse:** i destinatari della presente Politica Anticorruzione, devono operare con professionalità, imparzialità e nel rispetto della normativa anticorruzione. Essi, pertanto, hanno l'obbligo di evitare ogni e qualsivoglia situazione dalla quale possa sorgere un conflitto di interesse, tale da incidere sulla loro capacità di agire nell'interesse dell'azienda e nel rispetto della normativa citata;
- **Tracciabilità e archiviazione:** tutte le attività devono essere adeguatamente tracciate ed archiviate anche al fine di consentire una verifica ex post sulla correttezza e sulla liceità delle stesse.

Inoltre, si specifica che tutti i rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i Soggetti Privati devono essere intrattenuti in via esclusiva dai componenti degli organi sociali della Società e dalle strutture aziendali all'uopo preposte. A nessun destinatario è consentito interferire indebitamente, in particolare accordando, corrispondendo o ricevendo, direttamente o indirettamente, vantaggi di qualsiasi natura, eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque diretti ad acquisire indebiti trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività aziendale.

#### 1.2. CONFLITTI DI INTERESSE

Tutti i destinatari devono evitare che si possano creare situazioni di conflitto d'interesse e devono comunicare tempestivamente al diretto responsabile eventuali interessi personali che possano essere in conflitto con gli interessi di TP Italia e che potrebbero, pertanto, influenzare l'indipendenza di giudizio o interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Società. In particolare, i conflitti di interesse possono verificarsi in riferimento a:

- Presenza di interessi economici del destinatario, correlati all'operato di possibili fornitori, appaltatori, subappaltatori o Clienti o di altre Società comunque connesse;
- Incarichi assunti dal dipendente in Società concorrenti che abbiano interessi in conflitto con l'Organizzazione;
- Utilizzo improprio di informazioni riservate ottenute durante lo svolgimento della propria attività.

#### 1.3. PROGETTI FINANZIATI

Nella gestione dei progetti finanziati devono essere rispettati i seguenti principi:

- Adeguata tracciabilità di tutti i rapporti con l'ente;
- Completezza, accuratezza e veridicità della documentazione afferente alle diverse fasi di richiesta e di gestione del progetto finanziato;
- Rispetto delle procure in essere in relazione alla sottoscrizione dell'istanza di finanziamento e della documentazione inerente alla rendicontazione da trasmettere all'ente (sia mensile che finale);
- Monitoraggio della regolare esecuzione del progetto finanziato e verifica della coerenza dell'avanzamento contabile rispetto a quello fisico;
- Corretta registrazione contabile.

#### 1.4. RELAZIONE CON I CLIENTI

Il rapporto di TP Italia con i suoi clienti deve essere basato su rispetto, trasparenza e un profondo senso di partnership. TP agisce secondo i propri valori, cercando sempre di raggiungere l'eccellenza nella qualità del servizio e alla completa soddisfazione del cliente; valorizza e protegge la riservatezza delle informazioni fornite dai propri clienti.

Per quanto riguarda le attività relative all'acquisizione e la gestione delle commesse (anche eventualmente di carattere pubblico) devono essere rispettati, inoltre, i seguenti principi:

- Analisi della richiesta di offerta e conseguente avvio delle attività di elaborazione della proposta di offerta;
- Identificazione dei soggetti responsabili della predisposizione dell'offerta commerciale, delle tempistiche e delle fasi autorizzative;
- Identificazione dei soggetti autorizzati ad intrattenere i rapporti con i committenti, sia in fase di progettazione commerciale che di progettazione esecutiva;
- Segregazione tra chi predispone l'offerta e chi effettua la verifica della stessa;
- Autorizzazione, con il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali, degli elementi essenziali (tecnici ed economici) e dell'analisi economico finanziaria dell'offerta, formalizzati in uno specifico documento;
- Rispetto delle procure in essere in relazione alla sottoscrizione delle offerte commerciali;
- Rispetto dei principi di trasparenza ed oggettività nell'identificazione e selezione di eventuali subappaltatori, ove previsti.

#### 1.5. RELAZIONI CON I FORNITORI E APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

Le modalità di scelta del Fornitore sono regolate da principi comuni a tutto il Gruppo in conformità alle norme vigenti.

La scelta del Fornitore e l'acquisto di beni e servizi materiali e immateriali devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.



Il personale di TP Italia addetto ai processi di acquisto è tenuto ad adottare criteri di selezione oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e a non precludere a nessun Fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per l'aggiudicazione di un contratto.

Nella selezione del fornitore, il personale di TP Italia dovrà tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata, nel rispetto della normativa vigente.

#### 1.6. CICLO ATTIVO

Non è consentito dare o promettere denaro o altre forme di utilità ai clienti con l'intento di predisporre un'offerta a condizioni particolarmente vantaggiose.

#### 1.7. CICLO PASSIVO

Non è consentito ricevere denaro o altre forme di utilità da un dipendente o da un rappresentante di una controparte con cui l'Organizzazione ha interesse a concludere una fornitura di beni o servizi, al fine di ottenere un indebito vantaggio.

#### 1.8. RAPPORTI CON LE AUTORITA' PUBBLICHE

Le relazioni con i soggetti che rappresentano la Pubblica Amministrazione, i Pubblici Ufficiali o i soggetti incaricati di pubblico servizio devono essere improntate su principi di correttezza, lealtà e trasparenza, nonché sull'osservanza delle disposizioni di legge e di regolamento applicabili. Non è ammesso ricercare o instaurare relazioni di favore, influenza, ingerenza con l'obiettivo di condizionarne, direttamente o indirettamente, le attività.

È fatto assoluto divieto di promettere direttamente o tramite mediatori/consulenti, ovvero offrire alle categorie in questione denaro, beni ed accordare vantaggi economici o utilità di qualsiasi genere, se non nei limiti del modico valore nell'ambito di rapporti di cortesia, tali da non violare l'integrità e la buona reputazione dell'Organizzazione.

I rapporti in oggetto devono essere gestiti solo da soggetti preposti ed autorizzati allo scopo, nei limiti dei poteri attribuiti agli stessi con formale procura o nell'ambito e nei limiti dei propri ruoli e responsabilità.

Inoltre, i medesimi rapporti devono essere adeguatamente tracciati attraverso la redazione di verbali o note esplicative, devono contenere informazioni atte a fornire una completa ed esauriente rappresentazione dell'evento e devono essere archiviate ed adeguatamente conservate. Sono assolutamente vietate ogni forma di pagamento agevolato, ossia di pagamento effettuato a favore di funzionari delle Autorità Pubbliche volte all'ottenimento di licenze, certificazioni, permessi o altri documenti ufficiali.

## 2. SEGNALEZIONE DEI SOSPETTI

Dirigenza, membri degli organi di supervisione strategica, gestione e controllo, azionisti, forza lavoro, collaboratori/collaboratrici, risorse in somministrazione, tirocinanti, candidati, persone in prova ed ex lavoratori/lavoratrici, nonché ditte appaltatrici, clientela, ditte fornitrici, aziende di consulenza e partner commerciali che ad ogni modo si relazionano con l'Organizzazione a segnalare, attraverso i canali istituiti e secondo la [Procedura Whistleblowing](#), quando, in buona fede, ritengono ragionevolmente e disinteressatamente che si sia verificata, si stia verificando o stia per verificarsi una condotta aziendale illecita e irregolare.

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

Salvo le ipotesi in cui la riservatezza non sia opponibile per legge (ad esempio, indagini penali, tributarie e/o amministrative, ispezioni delle Autorità di controllo) l'identità del segnalante non può essere rivelata a nessuno senza il preventivo consenso dell'interessato. Inoltre, le segnalazioni potranno essere fatte anche in forma anonima, purché sufficientemente circostanziate e tali da consentire gli accertamenti del caso.

Anche le informazioni di identificazione della persona segnalata non saranno divulgate a terzi prima che venga stabilita la fondatezza della segnalazione, salvo richieste delle Autorità Giudiziarie.

I canali messi a disposizione per la segnalazione dei sospetti in ambito corruzione sono:

- **Indirizzo postale:** Viale Bramante, 29 – 00054 Fiumicino (RM) – alla Cortese Attenzione del Dipartimento Legal & Compliance <sup>(1)</sup>;
- **Numero Telefonico dedicato:** 800 685 202;
- **Portale Informatico:** [Global Ethics Hotline](#).

Inoltre, l'Organizzazione mette a disposizione per tutti i sospetti di illeciti ex D.lgs. 231/2001 i canali verso l'OdV:

- indirizzo di posta [organismodivigilanza@it.teleperformance.com](mailto:organismodivigilanza@it.teleperformance.com);
- Casella vocale disponibile al numero telefonico **06.79505063**.

*Approvata dal Consiglio di Amministrazione il 31/03/2026*

<sup>1</sup> Si suggerisce di prevedere che la segnalazione venga inserita in due buste chiuse, includendo, nella prima, i dati identificativi del segnalante, unitamente a un documento di identità; nella seconda, l'oggetto della segnalazione; entrambe le buste dovranno poi essere inserite in una terza busta riportando, all'esterno, la dicitura "riservata al Dipartimento Compliance".