



# Bilancio di sostenibilità

2024







# **Bilancio di sostenibilità 2024**

# Indice

Lettera agli stakeholder.....	6
Nota metodologica.....	7
<i>Highlights</i> .....	8
L'attività di TP Italia a livello mondiale.....	11
TP Italia.....	15
Il viaggio nella sostenibilità di TP Italia .....	17
<b>Analisi di Doppia Materialità</b> .....	<b>20</b>
<b>Stakeholder Engagement</b> .....	<b>23</b>
<b>Sostegno al Global Compact delle Nazioni Unite</b> .....	<b>24</b>
<i>La Corporate Governance di TP Italia</i> .....	<i>27</i>
<b>La struttura della Governance di TP Italia</b> .....	<b>28</b>
<b>Etica di business</b> .....	<b>31</b>
Promozione dei diritti umani .....	32
Il Sistema Integrato di TP Italia.....	33
Il Codice Etico .....	34
Modello Organizzativo e Gestionale ex D.Lgs. 231/2001 .....	35
Whistleblowing .....	35
Anticorruzione .....	35
<b>Sistema di Controllo Interno e Gestione del Rischio</b> .....	<b>37</b>
<i>Le persone di TP Italia</i> .....	<i>39</i>
<b>I dipendenti di TP Italia</b> .....	<b>40</b>
Benessere sul lavoro .....	40
Remunerazione .....	42
Coinvolgimento e sviluppo dei dipendenti .....	42

Diversità e inclusione .....	45
<b>Salute e sicurezza dei dipendenti .....</b>	<b>49</b>
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro.....	49
Infortuni e malattie professionali .....	50
<b>La catena di fornitura di TP Italia .....</b>	<b>51</b>
Principali iniziative relative alla catena di fornitura.....	51
<b>Soddisfazione dei clienti .....</b>	<b>52</b>
Principali iniziative relative alla client satisfaction .....	53
<b>Coinvolgimento e sviluppo delle comunità .....</b>	<b>54</b>
<b>Membership e associazioni.....</b>	<b>56</b>
<b>La capacità di TP Italia di generare e distribuire valore.....</b>	<b>58</b>
Valore economico generato, trattenuto e distribuito .....	58
<b>L'innovazione e la digitalizzazione di TP Italia .....</b>	<b>59</b>
<b>Soluzioni per rafforzare la digitalizzazione di TP Italia .....</b>	<b>60</b>
Ricerca e sviluppo .....	62
<b>Cybersecurity .....</b>	<b>66</b>
<b>La cura del pianeta di TP Italia .....</b>	<b>69</b>
Gestione dei consumi energetici.....	70
Gestione delle emissioni GHG.....	70
Gestione dei rifiuti .....	72
<b>Allegati .....</b>	<b>75</b>
<b>Indice dei contenuti GRI .....</b>	<b>87</b>
<b>Relazione di revisione .....</b>	<b>95</b>

# Lettera agli stakeholder

GRI 2-22



*In qualità di CEO sono lieto di condividere con voi la nostra visione e il nostro impegno verso lo sviluppo sostenibile. La sostenibilità è diventata un pilastro fondamentale della nostra strategia aziendale e un motore cruciale per la crescita a lungo termine. Riconosciamo che, come azienda, la nostra responsabilità non si limita al solo successo economico, ma si estende anche alla promozione del benessere delle persone, della comunità e del nostro pianeta.*

*L'importanza dello sviluppo sostenibile è oggi più evidente che mai. Le sfide globali, come il cambiamento climatico, la scarsità delle risorse naturali e le disuguaglianze sociali, richiedono un impegno collettivo per garantire che le generazioni future possano godere di un mondo prospero e sano. In questo contesto, abbiamo sviluppato una strategia che integra obiettivi di sostenibilità in tutte le aree del nostro business, dalla gestione delle risorse all'innovazione dei prodotti e servizi, fino al nostro impatto sociale ed economico.*

*Nel settembre 2024, abbiamo intrapreso un passo significativo nella nostra evoluzione, trasformandoci in Società Benefit. Questa decisione riflette il nostro impegno verso un modello di business che, non solo crea valore economico, ma si impegna attivamente anche per il benessere sociale e ambientale. Come Società Benefit, siamo ora legalmente obbligati a perseguire scopi di beneficio comune, misurando e rendicontando l'impatto delle nostre attività sulla società e sull'ambiente. Questo cambiamento rafforza ulteriormente la nostra visione di un futuro più sostenibile e inclusivo per tutti.*

*Abbiamo definito obiettivi chiari e misurabili in linea con gli SDG (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Na-*

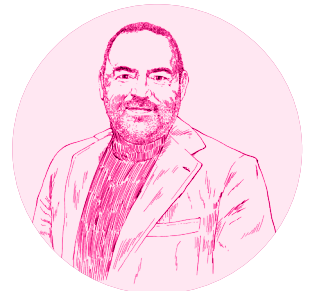
*zioni Unite), e li monitoriamo costantemente per garantire che i nostri sforzi siano efficaci e trasparenti. La sostenibilità non è solo un valore, ma una parte integrante del nostro modello di business e una chiave per affrontare i cambiamenti futuri. Per questo motivo, siamo determinati a ridurre l'impatto ambientale delle nostre operazioni, promuovere pratiche di lavoro responsabili e contribuire allo sviluppo economico e sociale delle comunità in cui operiamo.*

*La nostra strategia di sostenibilità è supportata dalla leadership e dal coinvolgimento attivo di tutto il nostro team. Ogni livello della nostra organizzazione è impegnato a garantire che la sostenibilità sia un obiettivo comune e che le pratiche aziendali siano allineate con i più elevati standard di responsabilità sociale e ambientale.*

*Siamo consapevoli che la strada per uno sviluppo veramente sostenibile sia lunga e impegnativa, ma crediamo fermamente che questo percorso ci permetta di creare valore non solo per i nostri azionisti, ma per tutti i nostri stakeholder, inclusi i dipendenti, i clienti, le comunità locali e l'ambiente. La nostra volontà di perseguire questi obiettivi riflette il nostro impegno ad essere un modello di governance responsabile e di innovazione per la sostenibilità.*

*Nel futuro continueremo a lavorare in stretta collaborazione con i nostri partner, investitori e clienti per garantire che le nostre azioni siano coerenti con i più alti standard etici e di sostenibilità. Ciò contribuirà a rafforzare il nostro impegno verso uno sviluppo che sia davvero inclusivo, equo e rispettoso dell'ambiente, e a costruire un futuro migliore per tutti.*

*Diego Pisa*



# Nota metodologica

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Con l'obiettivo di comunicare in modo trasparente la propria strategia di sostenibilità, **In & Out S.p.A. Società Benefit - Teleperformance Italia** (di seguito anche "la Società" o "TP Italia") presenta il **quarto Bilancio di Sostenibilità**, relativo all'esercizio 2024.

Il Bilancio illustra i risultati conseguiti nelle tre dimensioni **ambientale, sociale e di governance (ESG)**, riflettendo l'impegno costante della Società nella creazione di valore condiviso e nella promozione di un modello di *business* responsabile e sostenibile.

Redatto in coerenza con il Bilancio Finanziario di In & Out S.p.A., il Bilancio di Sostenibilità copre il periodo **1° gennaio – 31 dicembre 2024** e segue gli standard del **Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards**, adottando l'approccio "*in accordance*". L'elenco completo degli indicatori GRI è disponibile nella sezione "Allegati", all'interno del **GRI Content Index**.

Nel 2024, l'assunzione dello status di **Società Benefit** ha ulteriormente rafforzato l'impegno di Teleperformance Italia verso la sostenibilità sociale e ambientale, confermando la volontà di integrare obiettivi di beneficio comune nelle proprie attività.

A supporto della crescita del Gruppo, nel marzo 2023 è stata costituita **Finandout S.r.l.**, controllata al 100% da In & Out S.p.A., con sede a Taranto. Coerentemente alle tempistiche del Bilancio Finanziario di In & Out S.p.A., anche Finandout redige il proprio Bilancio Finanziario, mantenendolo separato. Per l'esercizio 2024, la controllata è stata inclusa nel perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità. Eventuali limitazioni di perimetro sono espresse nelle note all'interno del Bilancio.

Le principali sedi di riferimento per le Società sopracitate ed incluse nel perimetro di rendicontazione sono le seguenti:

- la **sede legale e operativa** di Fiumicino (Viale Bramante 29)
- il **sito operativo di Taranto** (Via del Tratturello Tarantino 2)

Per garantire **trasparenza e comparabilità**, il documento riporta, ove disponibili, i dati 2023 e segnala eventuali riesposizioni. Tutte le informazioni derivano da misurazioni puntuali, le stime, utilizzate solo in casi limitati, sono chiaramente indicate.

Gli **indicatori ESG** sono stati selezionati in funzione delle attività svolte e dei **temi materiali** identificati attraverso il primo esercizio di **Analisi di Doppia Materialità**, che ha coinvolto stakeholder interni ed esterni. Tale analisi ha permesso di definire le priorità strategiche di sostenibilità e di rafforzare il dialogo con i portatori di interesse.

La **redazione del Bilancio** è stata coordinata dal *Sustainability Manager*, con il supporto del **Comitato di Sostenibilità**, del **Comitato Benefit** e di tutti i dipartimenti aziendali coinvolti, in conformità ai principi di **inclusività, significatività, completezza, equilibrio, accuratezza, tempestività, comparabilità, affidabilità e chiarezza** previsti dagli standard GRI.

Rispetto alle edizioni precedenti, le tabelle di dettaglio sono state collocate nella sezione "Allegati", mentre i relativi commenti sono integrati nei paragrafi tematici per facilitare la lettura.

Il Bilancio sarà pubblicato sul sito aziendale

<https://www.tp.com/it-it/sedi/italy/codici-e-policy/> e sulla Intranet aziendale, a garanzia di **massima trasparenza** e per consolidare la fiducia degli *stakeholder*.

Per ulteriori informazioni fare riferimento all'indirizzo mail:

[it-d-dis-comitatobenefit@it.teleperformance.com](mailto:it-d-dis-comitatobenefit@it.teleperformance.com)

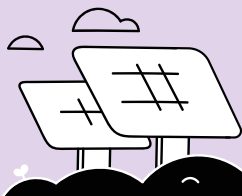
Infine, il **Bilancio di Sostenibilità 2024** è stato **esaminato e approvato dal Consiglio di Amministrazione di In & Out S.p.A. Società Benefit - Teleperformance Italia** in data **17 novembre 2025**. Il documento è sottoposto a **limited assurance** secondo i criteri dell'**ISAE 3000 Revised**, con revisione indipendente affidata a **Deloitte & Touche S.p.A.**, come descritto nella sezione "Relazione della Società di Revisione Indipendente".

# Highlights

Tool di geolocalizzazione  
**TPCO<sub>2</sub>unter**

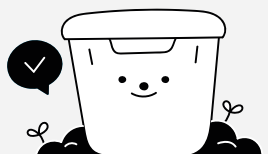
**6.963 GJ**

ENERGIA CONSUMATA



**331 Ton**

RIFIUTI GENERATI



**561 tCO<sub>2</sub>**

EMISSIONI SCOPE 1 E 2 (LB)



**Best Workplaces™**  
for Women

**Great Place To Work®**

ITALIA  
2024

**70%**

DONNE NELL'ORGANICO

soletterre

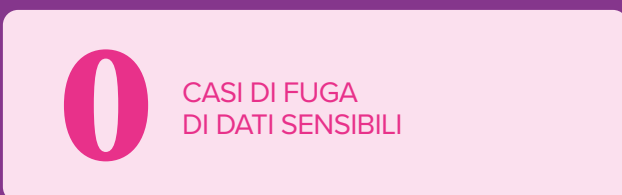
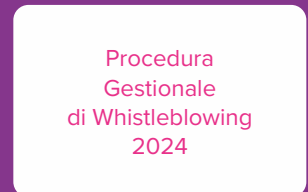
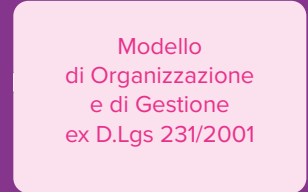
SPORTELLO ASCOLTO PSICOLOGICO.



Teleperformance

# 9.847

ORE DI FORMAZIONE





# L'attività di TP a livello mondiale

## Mission

Teleperformance aiuta le organizzazioni a gestire e migliorare le relazioni con i propri clienti/cittadini, sfruttando le migliori tecnologie disponibili e le risorse umane, al fine di ottimizzare i processi operativi e di semplificare al contempo le operazioni aziendali.

## Attività

Teleperformance è un leader globale nei servizi digitali per le imprese. Il Gruppo implementa strategie per ottimizzare e trasformare digitalmente l'esperienza del cliente e i processi aziendali, al fine di rendere le interazioni "più semplici, veloci, sicure ed efficienti".

## Approccio distintivo EI/AI

Teleperformance utilizza l'intelligenza emotiva (IE) e l'intelligenza artificiale (IA) per offrire un'eccellente *customer experience*.

### Intelligenza Emotiva (IE)

- Rafforzamento della fiducia e della fedeltà del consumatore: empatia, personalizzazione, richieste complesse
- Miglioramento dell'esperienza del cliente: ascolto attivo, flessibilità, risoluzione dei conflitti

### Intelligenza Artificiale (IA)

- Disponibilità 24/7
- Gestione delle richieste semplici
- Risposte e raccomandazioni automatizzate
- Analisi dei dati

Inoltre, la Società offre un range integrato di servizi per un portfolio diversificato di clienti:

### Clienti verticali

- Governi
- Beni di consumo
- Viaggi, ospitalità e trasporti
- Vendita al dettaglio ed e-commerce
- Energia
- Social media, intrattenimento e giochi
- Sanità
- Servizi bancari, finanziari e assicurativi
- Tecnologia
- Telecomunicazioni

## Offerta di servizi integrati

- Servizi di front-office, tra cui assistenza clienti, supporto tecnico e acquisizione/fidelizzazione clienti
- Servizi di back e middle-office dedicati alle funzioni aziendali, tra cui consulenza operativa per i processi aziendali, etichettatura dei dati e machine learning
- Servizi specializzati ad alto valore aggiunto: interpretariato online, inclusa la lingua dei segni, gestione delle domande per i visti, gestione dei crediti, advocacy sanitaria e outsourcing dei processi di selezione del personale

## TRE FORTI IMPEGNI PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE



**Azienda scelta dai dipendenti**  
fortemente impegnata nel benessere, nella sicurezza e nella diversità dei dipendenti



**Un partner affidabile**  
che adotta con rigore i più alti standard etici

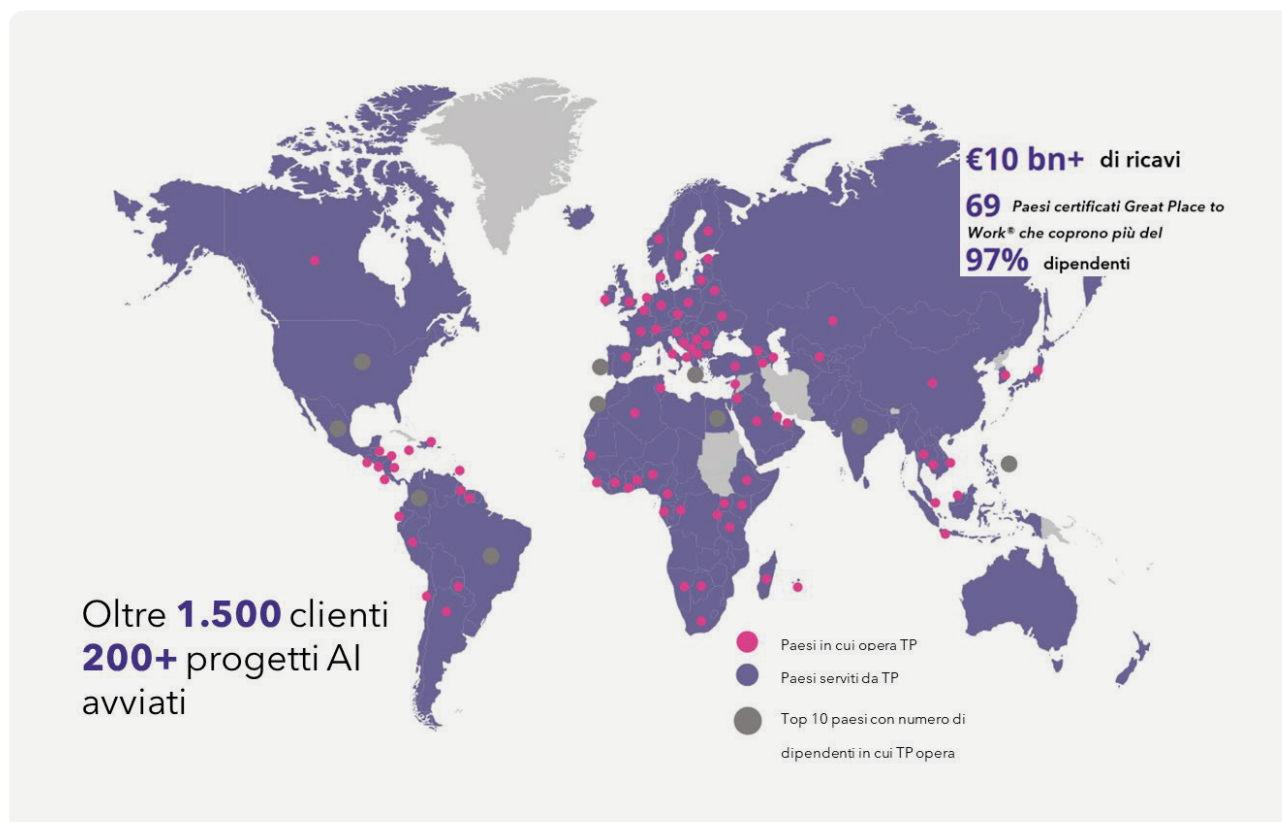


**Un forza positiva**  
in grado di sviluppare pratiche rispettose dell'ambiente e di contribuire alle comunità legali

## Leadership globale

Presente in quasi 100 Paesi, TP gestisce programmi in circa 300 lingue e dialetti in 170 mercati attraverso un modello unico che combina intelligenza emotiva e intelligenza artificiale. TP intende proseguire la propria strategia di creazione di valore attraverso una crescita integrata, sostenibile e redditizia, vantaggiosa per tutti i suoi *partner*, clienti, azionisti e dipendenti, combinando crescita organica e acquisizioni mirate. Lo sviluppo si basa su una visione a lungo termine.

L'ambizione del Gruppo è accelerare la propria trasformazione per diventare un *leader* globale indiscusso nei servizi alle imprese specializzate in soluzioni digitali.



## GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ DI TELEPERFORMANCE



**Continuare a ottenere le migliori certificazioni** sul posto di lavoro, a dimostrazione di un forte impegno nei confronti dei dipendenti.



**Mantenere l'equilibrio di genere** nella forza lavoro e nelle posizioni dirigenziali del Gruppo e continuare ad aumentare la percentuale di donne negli organi direttivi.



**Rafforzare il nostro impegno** nella lotta al cambiamento climatico riducendo le emissioni di carbonio e aumentando la quota di energia rinnovabile.



**Mantenere il nostro impegno nei confronti delle comunità locali** attraverso il programma filantropico *Citizen of the World* e rafforzando i programmi *Impact Sourcing* (reclutamento inclusivo).





# TP Italia

GRI 2-6

TP Italia offre l'intera gamma di servizi del Gruppo Teleperformance. In particolare, la Società fornisce:



**Servizi di front office**, tra cui assistenza clienti, supporto tecnico, acquisizione clienti e fidelizzazione;



**Servizi di back e middle office** a supporto delle funzioni aziendali, che includono servizi di **conoscenza e consulenza in trasformazione digitale, data labeling e apprendimento automatizzato dei sistemi**;



**Produzione di servizi innovativi**, con particolare attenzione alle applicazioni statistiche, econometriche e informatiche.

Forte di una solida esperienza pluriennale nel settore e di un impegno costante verso l'innovazione sostenibile dei servizi, TP Italia si distingue per un portafoglio ampio e integrato di soluzioni in grado di supportare la crescita responsabile e l'evoluzione digitale dei propri clienti.

La Società pone al centro della propria strategia la centralità del cliente, promuovendo un dialogo costante e trasparente attraverso strumenti strutturati quali indagini di soddisfazione, *Strategic Account Management*, *Solution Delivery Management*, eventi dedicati e *partnership* di lungo periodo.

Tale approccio consente di anticipare i bisogni emergenti e di sviluppare soluzioni personalizzate che generano valore condiviso per clienti, *stakeholder* e comunità di riferimento.



# **Il viaggio nella sostenibilità di TP Italia**

Come già ribadito anche nella Nota Metodologica del presente documento, nel 2024 **TP Italia** ha compiuto un passo decisivo nel proprio percorso di sostenibilità, diventando **Società Benefit**. Questa trasformazione giuridica rappresenta molto più di un cambiamento formale: segna l'integrazione concreta della responsabilità sociale e ambientale nel modello di business, confermando la volontà dell'Azienda di operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente verso le persone, le comunità e il territorio in cui è presente.

Attraverso la modifica del proprio statuto, Teleperformance Italia ha rafforzato due pilastri fondamentali della propria mission:

- 1** **Promuovere il benessere delle persone** e diffonderlo sul territorio, valorizzando la **diversità** e incentivando **equità e inclusione**.
- 2** **Investire in ricerca, sviluppo e digitalizzazione**, per generare un impatto positivo duraturo e sostenere l'innovazione responsabile.

Questa scelta ha contribuito a rafforzare il senso di appartenenza e la partecipazione attiva delle persone, elementi centrali del successo del Gruppo.



Al **presente link YouTube** "Teleperformance Italia diventa società benefit" è disponibile il video dell'intervista al Human Resources Manager di Teleperformance Italia sull'argomento.

A conferma del proprio impegno verso il **benessere delle persone** e la **responsabilità sociale**, nel 2024 Teleperformance Italia ha ottenuto la prestigiosa **certificazione "Great Place to Work"**. Questo riconoscimento riflette una **cultura aziendale solida e coerente**, costruita nel tempo attraverso passione, dedizione e attenzione costante alle persone. Mantenere standard così elevati in un contesto in continua evoluzione richiede **visione, impegno e coerenza**: qualità che fanno di Teleperformance Italia un modello di equilibrio, evoluzione e resilienza. Le oltre **2.000 survey** compilate testimoniano un sentimento autentico di fiducia e appartenenza. Questa certificazione rappresenta un **successo collettivo**, il risultato di ogni gesto, parola e scelta che contribuiscono a creare un ambiente di lavoro in cui si cresce, si collabora e si costruisce insieme il futuro.



Nel 2024, Teleperformance Italia è stata inoltre riconosciuta tra i **Leader della Sostenibilità** dal **Il Sole 24 Ore** e **Statista**, società leader nelle analisi di mercato e nei ranking aziendali. Il riconoscimento si basa su un'attenta valutazione dei bilanci di sostenibilità e di altri documenti pubblici, analizzando gli indicatori **ambientali, sociali ed economici** che definiscono la **Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)**.

Essere annoverata tra i leader nazionali della sostenibilità conferma il percorso virtuoso intrapreso da Teleperformance Italia, che mette al centro **persone, innovazione e impatto positivo**, dimostrando come la crescita economica possa e debba procedere insieme alla tutela dell'ambiente e al progresso sociale.

## Le iniziative ESG di TP Italia

Teleperformance Italia ogni anno aggiorna il proprio piano di iniziative ESG. Di seguito si riportano le principali attività intraprese nel corso del 2024 e programmate per il biennio 2025-2026.

AREA	ATTIVITÀ PROGRAMMATE	ATTIVITÀ PROGRAMMATE per il biennio 2025-2026
Comunità e territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventi di coinvolgimento delle comunità dei territori (Taranto e Roma)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevista la realizzazione nel corso del 2025 di oltre 15 eventi per WellBeing ed ecosistema, tra cui: laboratori teatrali, laboratori emozionali sul mare, eventi di beneficenza all'associazione Tudisco, Team Building sul gioco del Lego Experience</li> <li>Nel 2025 la Società destinerà donazioni e sponsorizzazioni oltre 130k euro per lo sviluppo della comunità</li> </ul>
Wellbeing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evento TP4Wellbeing: WELLBEING, INCLUSION, SUSTAINABILITY, ENGAGEMENT I 4 temi fondamentali affrontati a settembre 2024 in occasione del "TP4W-Day" Teleperformance 4 Wellbeing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferma di tre importanti iniziative di welfare aziendale: lo smartworking a tempo indeterminato per i nuovi assunti, il rinnovo della convenzioni attraverso Corporate Benefits per dipendenti e familiari, e il programma di benessere Passion 4U</li> </ul>
Diversity, equity e inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rinnovo adesione Valore D</li> <li>TP4I 2024: evento interno dedicato alle tematiche della Diversity, Equity and Inclusion</li> <li>Sponsorizzazioni e donazione per l'evento Cromatica, festival dei cori LGBT+ svolto a Bari, al Teatro Petruzzelli</li> <li>Partecipazione a Race For The Cure di Komen, supporto alla ricerca per il tumore al seno. Donazione per partecipazione di 100 dipendenti/familiari TP</li> <li>Webinar "Le radici dell'odio"</li> <li>Pubblicazione Bilancio di Genere 2023</li> <li>Corso sul linguaggio inclusivo con Alexa Pantanella</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rinnovo delle partnership con l'Associazione Valore D, Parks Liberi e Uguali e Alzaia Onlus. Inoltre, avverrà una nuova partnership con un centro antiviolenza di Roma per sviluppare progetti formativi e di sostegno mirato alle donne vittime di violenza</li> <li>Mantenimento e riconferma delle certificazioni ottenute nel 2024. Durante il corso dell'anno verrà realizzato un manifesto della Parità di Genere.</li> <li>Riconferma della partecipazione alla Race For The Cure di Susan J. Komen</li> <li>Mantenimento dell'impegno al contrasto della violenza di genere ed estensione del corso di difesa personale anche per la sede di Taranto</li> <li>Creazione di almeno due nuovi parcheggi per donne in stato di gravidanza e per disabili presso la sede di Taranto</li> </ul>
Innovazione, ricerca e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventi e partecipazioni come relatori per eventi regionali, nazionali e internazionali dedicati alle attività di R&amp;S</li> <li>Finanziamento Dottorati</li> <li>Stage e tesi di laurea: collaborazione e tutoraggio per tesi di laurea, tirocini formativi e project work per studenti universitari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventi e partecipazioni come relatori per eventi regionali, nazionali e internazionali dedicati alle attività di R&amp;S</li> <li>Finanziamento Dottorato di ricerca. Finanziamento per borsa di studio triennale per un dottorato di ricerca della Università Degli Studi di Roma Tre</li> <li>Stage e tesi di laurea. Collaborazione e tutoraggio per tesi di laurea, tirocini formativi e project work per studenti universitari</li> <li>Partnership per collaborazione al Progetto Dock3 StartUp Lab 2025 rivolto a giovani talenti digitali</li> <li>Rilancio del Progetto Ptech organizzato da IBM Politecnico di Bari, Confindustria Taranto e Ordine degli ingegneri di Taranto, per le competenze digitali degli studenti di 7 istituti superiori di Taranto</li> <li>Lancio progetto di R&amp;D HOPE Progetto di Ricerca e Sviluppo in collaborazione con il D.I.S.I. (Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informativa) dell'Università di Trento e con Advantech spin-off dell'Università del Salento</li> </ul>
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative di efficientamento energetico</li> <li>Erogazione di corsi di formazione in materia ambientale</li> <li>Comunicazione finalizzata a sensibilizzare sui temi ambientali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative di efficientamento energetico</li> <li>Erogazione di corsi di formazione in materia ambientale</li> <li>Comunicazione finalizzata a sensibilizzare sui temi ambientali</li> </ul>

# Analisi di Doppia Materialità

GRI 2-14, 2-25, 3-1, 3-2

In conformità ai **GRI Standards 2021**, TP Italia ha aggiornato la propria **Analisi di Materialità** per il **Bilancio di Sostenibilità 2024** con l'obiettivo di individuare i temi che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali più significativi per l'Azienda e che possono influenzare le valutazioni e le decisioni dei suoi *stakeholder*.

Il concetto di **materialità** è strettamente connesso a quello di **impatto**: le tematiche materiali rappresentano infatti le aree in cui l'Organizzazione genera effetti rilevanti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi i **diritti umani**.

Nel corso del 2024, la Società ha condotto per la prima volta un esercizio strutturato di **Doppia Materialità**, che integra la prospettiva d'**impatto** con quella **finanziaria**, rafforzando l'allineamento tra la strategia aziendale e gli obiettivi di sostenibilità.

Il processo è iniziato con un'analisi del contesto operativo e dei **megatrend** del settore **Digital Integrated Business Services**, volta a identificare gli impatti — positivi e negativi, attuali e potenziali — che TP Italia genera o potrebbe generare sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Contestualmente, sono stati esaminati i **rischi e le opportunità** derivanti dall'ambiente esterno che possono influenzare direttamente l'attività aziendale.

L'**Analisi di Doppia Materialità** si è articolata in tre fasi principali:

## 1. Materialità d'Impatto

La prima fase ha previsto la **mappatura completa degli impatti significativi**, da cui è stata elaborata una "*long list*" successivamente sottoposta alla valutazione del **Top Management**, attraverso un *workshop online*, secondo tre criteri: **scala, portata e probabilità**.

Parallelamente, un **questionario online** è stato somministrato ai principali **stakeholder esterni** — tra cui clienti, utenti finali, fornitori, agenzie per il lavoro, media, comunità locali, enti governativi, sindacati e l'**Organismo di Vigilanza 231** per valutarne la significatività.

Gli impatti connessi ai diritti umani sono stati considerati **attuali**, in quanto caratterizzati dal più alto livello di probabilità (4 su 4).

## 2. Materialità Finanziaria

La seconda fase ha riguardato la **valutazione dei rischi e delle opportunità** da parte dei **Risk Owner**, basata sia sul registro dei rischi aziendale sia su nuove analisi emerse dal processo di sostenibilità. Ogni elemento è stato analizzato in funzione della **magnitudo finanziaria**, ovvero del potenziale effetto — positivo o negativo — sui ricavi derivanti dai servizi della Società.

## 3. Sintesi dei risultati

L'integrazione dei due processi di valutazione ha permesso di elaborare le "*short list*" degli **impatti**, dei **rischi** e delle **opportunità** più rilevanti per TP Italia.






















Nel complesso, sono stati identificati **25 impatti**, **15 rischi** e **6 opportunità**, successivamente sistematizzati nella tabella di dettaglio riportata di seguito.

La **matrice di materialità** risultante, in sinergia con il **modello di business aziendale**, è stata condivisa dall'**Amministratore Delegato** con il **Top Management** e approvata dal **Consiglio di Amministrazione**, a conferma dell'impegno della Società nel consolidare un approccio strategico alla **sostenibilità ESG**, fondato su analisi rigorose, partecipazione e trasparenza.






AREA	TEMA	IMPATTO
E	Economia circolare	Produzione di rifiuti
	Efficienza energetica ed emissioni GHG	Consumo di energia derivante da fonti rinnovabili
		Generazione di emissioni GHG dirette e indirette (Scope 1 e 2)
	Lotta al cambiamento climatico	Inadeguate strategie per il contrasto del cambiamento climatico
S	Coinvolgimento e supporto della Comunità	Sviluppo di collaborazioni con associazioni ed enti benefici
		Impatti economici positivi generati sulle comunità locali
	Catena di fornitura	Violazione dei criteri etici e sostenibili da parte dei fornitori
		Crescita economica locale dovuta alla selezione di fornitori locali
	Benessere dei lavoratori	Soddisfazione e benessere dei dipendenti
	Diversità ed Inclusione	Gender Gap
		Episodi di discriminazione, molestie e abusi sui luoghi di lavoro
	Coinvolgimento e crescita dei dipendenti	Coinvolgimento e ascolto dei dipendenti
		Rafforzamento delle competenze e delle capacità dei dipendenti
	Salute e sicurezza sul lavoro	Infortuni e malattie professionali di dipendenti e terzi
		Sanzioni e procedimenti penali relativi al mancato rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lsg. 81/2008)
	Condizioni lavorative inadeguate	Sanzioni e danno reputazionale per la violazione dei diritti dei lavoratori
	Soddisfazione dei clienti	Fidelizzazione dei clienti
G	Corporate Governance	Posizionamento strategico sulla sostenibilità
	Etica e Compliance	Creazione di una cultura dell'etica di business
		Conflitti di interesse e corruzione
		Non conformità a leggi, normative e standard ESG
		Violazione di leggi antitrust e pratiche monopolistiche
	Innovazione e digitalizzazione	Inadeguata gestione dei reclami
		Aumento dell'efficienza dovuto all'utilizzo di nuove tecnologie
	Cybersecurity e protezione dei dati	Data breach

Legenda:

- Impatto positivo
- Impatto negativo
- Impatto correlato ai diritti umani
- Opportunità
- Rischio

AREA	TEMA	RISCHIO/OPPORTUNITÀ
E	Economia circolare	Riduzione dei costi delle risorse materiali 
	Efficienza energetica ed emissioni GHG	Aumento dei costi di gestione sedi 
		Riduzione dei costi energetici 
	Lotta al cambiamento climatico	Esposizione a rischi climatici fisici 
		Esposizione a rischi climatici di transizione 
S	Coinvolgimento e supporto della Comunità	
	Catena di fornitura	Aumento significativo dei prezzi di beni e servizi 
	Benessere dei lavoratori	Interruzione del servizio 
	Diversità ed Inclusione	Disuguaglianze di genere 
		Turnover e conseguente perdita di know-how 
	Coinvolgimento e crescita dei dipendenti	Talent attraction e retention 
	Salute e sicurezza sul lavoro	Inadempimenti legislativi legati al D.Lgs. n. 81/2011 
	Condizioni lavorative inadeguate	Non conformità in materia di diritti umani 
	Soddisfazione dei clienti	Penali, sospensione/chiusura delle attività di business 
G	Corporate Governance	Accesso agevolato a finanziamenti e incentivi pubblici e privati 
		Vantaggio competitivo dovuto all'implementazione di presidi ESG 
	Etica e Compliance	Inadempimento legislativo a D.Lsg. 231 
		Inadempimenti legislativi ambientali 
		Corruzione 
	Innovazione e digitalizzazione	ROI derivante dall'offerta di servizi innovativi 
	Cybersecurity e protezione dei dati	Data Retention 
		Violazione misure di sicurezza da parte dei lavoratori 

Legenda:

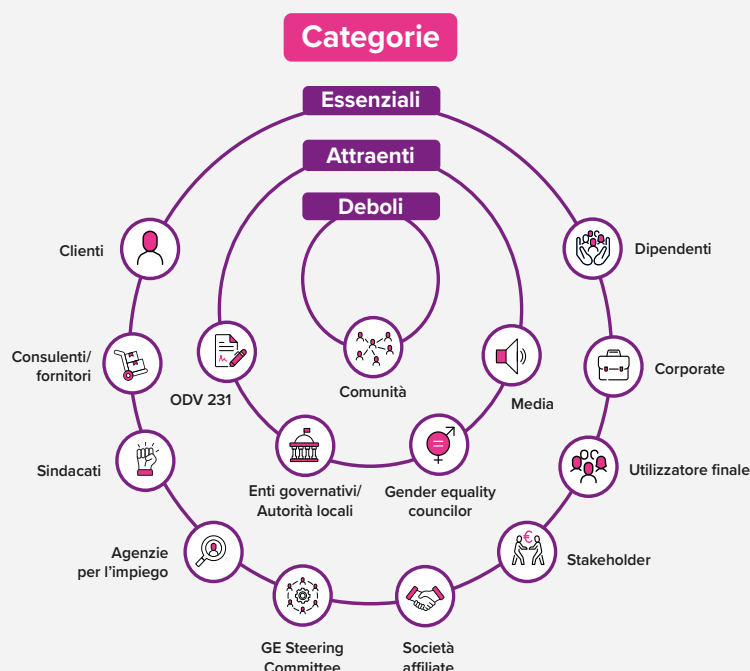
-  Impatto positivo
-  Impatto negativo
-  Opportunità
-  Rischio
-  Impatto correlato ai diritti umani

# Stakeholder Engagement

GRI 2-29

TP Italia si impegna ad essere un modello efficiente e sostenibile di creazione di valore per tutti i suoi *stakeholder*, con l'obiettivo di garantire la trasparenza e la fiducia tra le parti interessate. A tal proposito ha instaurato con essi un dialogo continuo ai fini di comprendere e soddisfare le loro aspettative.

La mappa degli *stakeholder*, di seguito riportata, delinea le principali categorie di portatori d'interesse per l'organizzazione ed è stata definita nell'ambito del processo di certificazione ISO (27001:2013 - 27701:2017 - 18295-1:2017 - 37001:2017 - 14001:2015 - 9001:2015 - 45001:2018 – UNI PdR 125:2022).



TP Italia classifica gli *stakeholder* in 2 Macrocategorie (Interni ed Esterni), articolate in 3 tipologie specifiche: essenziali, attraenti, deboli. La categorizzazione dipende dall'interesse e dall'influenza che tali soggetti hanno rispetto alla politica di riferimento e alle decisioni che la Direzione Esecutiva vuole adottare. Pertanto, diventa gradualmente "necessario", "consigliato" o "doveroso" coinvolgerli nel processo decisionale.

## MACROCATEGORIE

### Interne

- Dipendenti
- Corporate
- RSU/RLS
- Comitato per la parità di genere
- Società affiliate

### Esterne

- Clienti
- Utilizzatori finali
- Consulenti/Venditori
- Agenzie di reclutamento
- Mass Media
- Comunità
- Governo/Autorità
- Unioni Sindacali
- ODV 231

# Sostegno al *Global Compact* delle Nazioni Unite

Il framework di *governance* fornito dal **Global Compact delle Nazioni Unite**, adottato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan nel 2000, è un invito alle aziende ad allineare le strategie e le operazioni con i principi universali in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione e ad intraprendere azioni che promuovano gli obiettivi della Società.

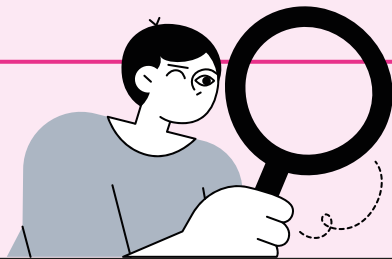
Gli impegni del Gruppo sono in linea con il *Global Compact* delle Nazioni Unite, a cui TP ha aderito nel 2011. Il Gruppo assicura che tutte le sue controllate applichino e rispettino i principi fondamentali del UNGC. Si tratta della più importante iniziativa globale in tema di sviluppo sostenibile, basata sull'impegno delle aziende ad implementare i 10 principi dello sviluppo sostenibile, come segue:

<b>Diritti umani</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sostenere e rispettare la protezione dei diritti umani proclamati a livello internazionale</li> <li>2. Assicursi di non essere complici in violazioni dei diritti umani</li> </ol>
<b>Norme internazionali sul lavoro</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Difendere la libertà di associazione e il riconoscimento effettivo del diritto alla contrattazione collettiva</li> <li>4. Contribuire all'eliminazione della discriminazione in materia di occupazione e professione</li> <li>5. Contribuire all'abolizione effettiva del lavoro minorile</li> <li>6. Contribuire all'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato o obbligatorio</li> </ol>
<b>Ambiente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Sostenere un approccio precauzionale alle sfide ambientali</li> <li>8. Promuovere iniziative per una maggiore responsabilità ambientale</li> <li>9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie ecocompatibili</li> </ol>
<b>Anticorruzione</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Agire contro la corruzione in tutte le sue forme, inclusi estorsione e concussione</li> </ol>

La dedizione di TP si riflette nelle sue politiche, tra cui: il Codice Etico, il Codice di Condotta, la Politica sulla Diversità, Equità e Inclusione, le Politiche Globali di Conformità e Sicurezza, la Politica di Salute e Sicurezza, la Dichiarazione sui Diritti Umani, la Politica Ambientale e il Codice di Condotta dei Fornitori. Inoltre, la Società ne garantisce l'effettiva applicazione e assicura che tutti i suoi dipendenti ricevano una formazione adeguata nell'ambito delle attività operative che si trovano a svolgere.

Il Gruppo sostiene attivamente i **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)**, generando un impatto positivo

sulle persone e sull'ambiente attraverso le proprie politiche interne e i servizi offerti, oltre a mitigare i rischi derivanti dalle proprie attività operative. In linea con le priorità indicate dal *Global Compact* sulla piattaforma *Forward Faster*, TP si impegna a monitorare e accelerare i progressi in tema di **parità di genere, azione climatica e garanzia di un salario dignitoso**, al fine di massimizzare entità e velocità del proprio impatto entro il 2030. Di seguito, si riportano i principali impatti effettivi e potenziali, positivi e negativi, identificati da TP *Global*, che interessano l'intera catena del valore sulla base dei target degli SDG.



Impatti positivi sulle persone e sull'ambiente		Mitigazione dei rischi per le persone e per l'ambiente	
INIZIATIVE E POLITICHE INTERNE			
	<b>1.1</b> In qualità di importante datore di lavoro nelle regioni in via di sviluppo, Teleperformance si impegna a garantire una remunerazione adeguata a tutti i propri dipendenti. Programmi di inclusione.		<b>3.4, 3.8</b> Teleperformance ha avviato programmi dedicati alla salute e al benessere sul luogo di lavoro e offre ai propri dipendenti un'assicurazione sanitaria.
	<b>4.4</b> Teleperformance offre un'ampia gamma di corsi di formazione e programmi di sviluppo per i propri dipendenti.		<b>7.2</b> Incremento della quota di energie rinnovabili nel mix energetico di Teleperformance.
	<b>5.5</b> Maggiore presenza femminile nelle posizioni di management. L'iniziativa <b>TP Women</b> mira a raggiungere la parità di genere a tutti i livelli.		<b>10.4</b> Teleperformance ha adottato una politica di diversità e inclusione come strumento per raggiungere una maggiore equità.
	<b>8.3, 8.5, 8.6</b> Teleperformance è un importante datore di lavoro locale.		<b>13.2</b> Teleperformance si impegna a ridurre la propria impronta di carbonio pro capite.
	<b>10.4</b> Teleperformance ha avviato programmi per l'assunzione di persone appartenenti a gruppi vulnerabili.		<b>16.5</b> Attraverso un solido insieme di politiche di Gruppo, Teleperformance si impegna a rispettare gli standard e le normative nazionali e internazionali volte a promuovere i più rigorosi principi etici. Teleperformance adotta una politica di tolleranza zero verso tutte le forme di corruzione ed estorsione e ha sviluppato un programma globale anti-corruzione conforme alla legge francese Sapin II. È stata inoltre implementata una politica di hotline accessibile a tutti gli stakeholder interni ed esterni.
	<b>17.16, 17.17</b> Teleperformance ha sviluppato numerose collaborazioni con organizzazioni pubbliche e private. Inoltre, ha sottoscritto un accordo con UNI Global Union per rafforzare il dialogo sociale all'interno dell'organizzazione.		
ATTIVITÀ AZIENDALI			
	L'11% del fatturato di Teleperformance contribuisce direttamente agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), in particolare nel settore sanitario e nella fornitura di servizi specializzati ai cittadini.  <b>3.8</b> Teleperformance offre servizi di interpretariato e traduzione per stranieri e persone con disabilità uditive presso gli ospedali. Inoltre, fornisce servizi di supporto sanitario quali helpline, contact tracing e gestione delle chiamate per centri sanitari.		<b>8.1, 8.2</b> Teleperformance è un attore di rilievo nei servizi ad alto valore aggiunto, a elevata intensità di lavoro, e nello sviluppo dell'innovazione.
			<b>9.C</b> Teleperformance contribuisce a rendere l'informazione accessibile a tutti, ovunque.
			<b>10.2</b> Teleperformance offre un'esperienza cliente dedicata alle persone con accesso limitato.
AL DI FUORI DELL'AZIENDA			
	<b>1.2, 1.5</b> Teleperformance fornisce supporto ai bambini e alle vittime di disastri naturali ed emergenze umanitarie.		<b>13.3</b> Teleperformance sensibilizza i propri dipendenti sulle pratiche a favore dell'ambiente.
	<b>4.4</b> Teleperformance si impegna a sostenere l'istruzione attraverso il suo programma filantropico.		<b>15.1, 15.2, 15.3, 15.5</b> Teleperformance ha avviato una partnership per la riforestazione con One Tree Planted, supportando la piantumazione di oltre 520.000 alberi.

Modello di Organizzazione  
e di Gestione ex D.Lgs 231/2001

Procedura Gestionale  
di Whistleblowing 2024



**0** CASI DI NON-COMPLIANCE  
CON LEGGI E REGOLAMENTI

**0** CASI DI FUGA  
DI DATI SENSIBILI

**0** CASI DI  
CORRUZIONE

# ***La Corporate Governance di TP Italia***

# La struttura della Governance di TP Italia

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18

TP Italia adotta il tradizionale modello di governance italiano che risulta il più idoneo a garantire l'efficienza gestionale e l'efficacia dei controlli. Tale modello si basa sulla presenza di un Consiglio di Amministrazione e di un Collegio Sindacale, nomi-

nati dall'Assemblea degli Azionisti. Nell'ambito del modello adottato, la *Governance* di TP Italia prevede una netta distinzione dei ruoli e delle responsabilità degli Organi Sociali, così come indicati nello Statuto. In sintesi:

Il **Consiglio di Amministrazione** si compone di 5 membri esecutivi di cui: il Presidente, coincidente con l'Amministratore Delegato e quattro Consiglieri, di cui un dipendente della Società (CFO italiano). Ogni membro ricopre posizioni e impegni di diversa natura e fornisce una rappresentanza aziendale dei propri *stakeholder*. Il mandato del CdA ha una validità complessiva di 3 anni. I più alti membri dell'organo di governo sono selezionati sulla base di criteri di alto livello quali: indipendenza, professionalità, esperienza, qualifiche, competenze e *background* etico. L'uguaglianza di genere e la diversità sono progressivamente garantite. Questo organo si occupa di prendere le decisioni in merito alle linee guida strategiche e ne verifica la loro attuazione. Inoltre, approva il *budget* e il piano strategico di sostenibilità, che comprendono i programmi di formazione, e il Bilancio annuale. Il CdA è iscritto all'*SDG Leaders - Ceoforlife Association*, ed è impegnato nello Sviluppo Sostenibile delle comunità limitrofe ai territori in cui TP Italia opera.

Tabella 1 - Composizione del CdA, suddiviso per ruolo, genere e fascia d'età

Membri del Consiglio di Amministrazione			
Nome	Ruolo	Genere	Età
Diego Pisa	Presidente/CEO	Uomo	30-50 anni
Gianluca Bilancioni	Dirigente	Uomo	> 50 anni
Kelly Gripari	Dirigente	Donna	> 50 anni
Sonia Cheurfa	Dirigente	Donna	30-50 anni
Olivier Rigaudy	Dirigente	Uomo	> 50 anni

Con riferimento ai dirigenti e *manager* viene loro richiesto, con cadenza mensile, di riferire al CdA informazioni in merito agli indici aziendali, finanziari e sociali. Inoltre, sono stati istituiti un *Gender Board* e un *Sustainability Board*, che gestiscono il *budget* e le iniziative ambientali, sociali ed economiche.

In ultima analisi, il CdA si impegna a garantire la **prevenzione e la mitigazione di eventuali conflitti di interesse**. A tal proposito, si segnala che, nel corso del 2024, non sono stati rilevati casi di conflitti di interesse.

L'Amministratore Delegato (*Chief Executive Officer*) è responsabile dell'attuazione delle linee guida strategiche e della gestione aziendale, ed è anche Presidente del Consiglio di Amministrazione; Al Collegio Sindacale è affidata la funzione di Controllo.

Tabella 2 - Sindaci effettivi, suddivisi per ruolo, genere e fascia d'età

Sindaci Effettivi			
Nome	Ruolo	Genere	Età
Piero Mastrapasqua	Presidente	Uomo	> 50
Daria Perrone	Sindaco Effettivo	Donna	30-50
Sebastiano Sciliberto	Sindaco Effettivo	Uomo	> 50
Roberto Pera	Sindaco Supplente	Uomo	> 50
Riccardo Romanini	Sindaco Supplente	Uomo	> 50

La Società, ormai dal 2022, dispone di un **Sustainability Manager** e di un **Comitato di Sostenibilità**. Il ruolo del *Manager* è quello di coordinare le attività e la formazione e di pianificare l'utilizzo del *budget* per tali finalità. Il Comitato si compone di 2 Consiglieri e di altri 21 componenti, ripartiti tra *manager* e dipendenti. Il suo compito è quello di definire, guidare, approvare e aggiornare le politiche e gli obiettivi e definire i budget necessari. Spetta, inoltre, al Comitato il ruolo di **diffondere la cultura e la formazione sostenibile**.

Attualmente, non è stato implementato un processo di valutazione delle *performance* del Consiglio di Amministrazione rispetto agli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Il *Sustainability Manager* e il Comitato per la Sostenibilità monitorano solamente il livello di conoscenza collettiva del CdA, garantendone il coinvolgimento nell'ambito dello Sviluppo Sostenibile di TP Italia.

Tabella 3 - Composizione del Comitato di Sostenibilità, suddivisa per ruolo e genere

Comitato di Sostenibilità		
Nome	Ruolo	Genere
Anna Maria Massara	Chief Executive Officer T3 - Sustainability - Accounting, Tax & Treasury Manager	Donna
Adriana Battista	Employee Experience and Engagement Analyst	Donna
Alessandro Ladiana	Employee Experience and Engagement Manager	Uomo
Alessia del Savio	Procurement Manager	Donna
Anna Maria Luongo	Legal & Compliance Certification Specialist	Donna
Antonio Giasi	Employee Experience and Engagement Analyst	Uomo
Daniele Corallo	Labor Relation & HR Reporting	Uomo
Daniilo Rizzo	Corporate & Local Project Manager	Uomo
Debora Giannace	Operations Assistant Manager	Donna
Diego Pisa	Chief Executive Officer	Uomo

Sindaci Effettivi		
Nome	Ruolo	Genere
Domenica Pinto	Payroll Controlling Specialist	Donna
Eugenio Fumarola	Innovation and Partnerships Analyst	Uomo
Gianluca Bilancioni	CFO/HR Director	Uomo
Guglielmo Calandra	R&S - T&D Manager	Uomo
Luigi Curatoli	Legal & Compliance Manager	Uomo
Marco Lamanna	Corporate & Local Project Manager	Uomo
Maria Salonna	HR Manager	Donna
Matteo D'Urso	Head of Facilities & HSE Manager	Uomo
Pamela Sabetta	Recruiting & Selection Manager	Donna
Paola Radicchio	HR & Payroll Manager	Donna
Rosellina Panebianco	Grants & DE&I Manager	Donna
Shpendi Lala	IT Manager	Uomo
Simona Battista	Training Assistant Manager	Donna
Stefania Viapiana	Innovation and Partnerships Analyst	Donna
Vincenzo Giliberti	Innovation and Partnerships Manager	Uomo

Con l'obiettivo di attuare un Modello di *Governance* Sostenibile, la Società si è dotata di organi sia interni che esterni.

#### Organi Interni

- Consiglio di Amministrazione
- Comitato di Sostenibilità
- Comitato per gli acquisti
- Comitato per la parità di genere
- Comitato benefit
- Assemblea del socio unico

#### Organi Esterni

- Consiglio sindacale
- Comitato per il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Decreto Legislativo 231/01)
- Auditor Esterni: Deloitte & Touche S.p.A.

# Etica di business

GRI 2-23, 2-24

La Società orienta le proprie attività al raggiungimento della piena soddisfazione dei clienti e dei dipendenti, perseguendo elevati standard di qualità, sicurezza sul lavoro e tutela ambientale.

L'impegno di TP Italia si estende alla protezione dell'ambiente interno ed esterno e alla sicurezza dei dati, garantita da un solido sistema di *cybersecurity* che assicura un controllo efficace degli accessi e dei permessi utente.

Tra i suoi valori fondanti, TP Italia pone l'etica aziendale al centro della propria cultura, promuovendo lealtà, giustizia e rispetto come principi guida nelle relazioni interne ed esterne.

L'Azienda si propone come punto di riferimento responsabile nel contesto sociale in cui opera, impegnandosi a consolidare i principi del proprio Codice Etico e a sostenere attivamente tutte le iniziative che rafforzano gli *standard* di comportamento del personale.

Tale impegno è volto a garantire il pieno rispetto delle normative e a tutelare l'immagine e l'integrità dell'Organizzazione.

Per garantire una condotta aziendale responsabile, TP Italia ha adottato i **dieci principi delle Nazioni Unite**, ha un proprio **Codice Etico** che definisce i comportamenti da seguire, un **Codice di Condotta**, un **Modello di Governance** e un **Modello Anticorruzione** basato su cinque valori fondamentali:



Questi valori pervadono la strategia di *leadership* dell'Azienda e costituiscono la carta dei valori chiave per i suoi dipendenti e le sue filiali.

Il **Codice Etico** e il **Codice di Condotta** sono stati debitamente diffusi all'interno della Società con chiaro riferimento alle regole comportamentali e procedurali da rispettare, per garantire che le attività aziendali siano svolte nel rispetto dei principi etici e di integrità. Inoltre, la Società, attraverso politiche e procedure nonché *audit* ad hoc, implementa meccanismi di rimedio agli eventuali impatti negativi che può causare o a cui può contribuire.

La Società adotta inoltre la **Diversity, Equity & Inclusion Policy**, con l'obiettivo di promuovere la **parità di opportunità** in ogni fase del percorso professionale — dalla selezione alla formazione — garantendo un ambiente di lavoro **inclusivo, equo e privo di discriminazioni**.

TP Italia si impegna concretamente a favorire l'inserimento e la crescita professionale di persone che possono incontrare maggiori difficoltà di accesso al mercato del lavoro, tra cui **immigrati, rifugiati, persone con disabilità, genitori single** e altre categorie potenzialmente svantaggiate, contribuendo così a creare un contesto lavorativo più **diverso, solidale e sostenibile**.

Nel medio termine, l'Azienda intende aumentare la rappresentanza femminile nei ruoli di *Top management*, oltre a fornire un ulteriore supporto alle donne per garantire maggiore equilibrio tra vita professionale e vita privata.

Infine, attraverso un'analisi delle politiche interne, **EcoVadis** ha riconosciuto che l'Azienda dispone di un sistema di gestione solido, sostenibile e responsabile nelle aree della CSR, che comprende le pratiche di lavoro, l'ambiente, l'etica e l'integrità e la governance.

## Promozione dei diritti umani

GRI 408-1, 409-1

Proteggere e promuovere i diritti umani, celebrare la diversità, sostenere la libertà, rispettare le differenze e aderire ai principi dello Stato di diritto rappresentano per TP Italia una responsabilità fondamentale.

L'Azienda si impegna a contribuire positivamente al radicamento e alla diffusione di tali valori, difendendoli con fermezza in ogni ambito della propria attività.

I diritti fondamentali dei lavoratori, come definiti nella Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), costituiscono il riferimento primario delle politiche aziendali e comprendono:

- la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva;
- l'eliminazione del lavoro forzato o obbligatorio;
- la condanna di ogni forma di lavoro minorile;
- la parità di trattamento e la non discriminazione in materia di occupazione e professione;
- la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Attraverso le proprie politiche interne, TP Italia garantisce il rispetto e la tutela di questi principi, assicurando al contempo l'accesso ai **meccanismi di whistleblowing** e la protezione dei dati personali.

Le procedure aziendali consentono di individuare tempestivamente eventuali aree di rischio, di promuovere il miglioramento continuo e di monitorare l'efficacia dei piani di azione, con rivalutazioni periodiche finalizzate a garantire conformità ed eccellenza operativa.

La Politica sui Diritti Umani, disponibile sulla intranet aziendale, rappresenta una risorsa di riferimento per tutto il personale, i clienti, i fornitori e gli altri *stakeholder*.

In essa sono delineati gli impegni e gli obblighi della Società nei confronti di chiunque operi in relazione con TP Italia.

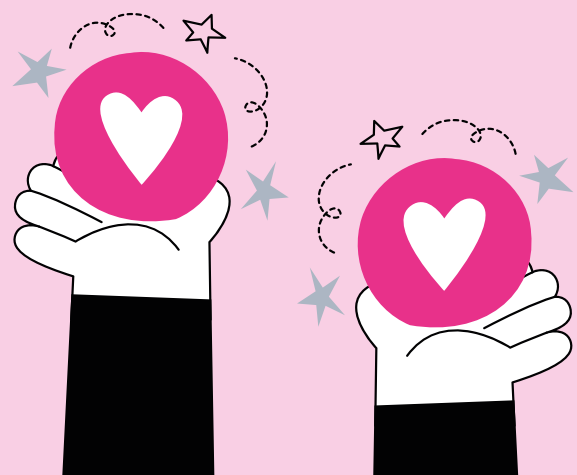
L'Azienda rispetta pienamente le norme e i regolamenti nazionali e internazionali che promuovono i più alti *standard* in materia di diritti umani e condizioni di lavoro, impegnandosi a:

- garantire un ambiente di lavoro libero da molestie, abusi e discriminazioni;
- offrire luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo danni a persone e comunità attraverso pratiche di gestione responsabile della salute e sicurezza;
- vietare ogni forma di lavoro minorile, forzato o vincolato, assicurando che tutte le attività siano svolte in modo volontario e nel pieno rispetto della dignità delle persone;
- tutelare il diritto dei lavoratori di associarsi liberamente e di contrattare collettivamente, in conformità con le leggi applicabili;
- garantire il rispetto degli standard internazionali del lavoro, delle normative locali in materia di orari, retribuzioni e condizioni di impiego.

Per assicurare l'efficace attuazione di tali principi, è stata istituita una struttura di *governance* dedicata, che coinvolge le funzioni Risorse Umane, Compliance, Privacy e Sicurezza, sotto la supervisione del Consiglio di Amministrazione, assistito dal Comitato di Sostenibilità.

Infine, i rischi e le pratiche in materia di diritti umani vengono regolarmente riesaminati per verificare l'allineamento tra le pratiche locali, gli *standard* internazionali e le politiche globali del Gruppo.

Questo processo consente di garantire la conformità ai requisiti del *Duty of Care*, di rafforzare le *best practices* e di attuare tempestivamente azioni correttive quando necessario.



# Il Sistema Integrato di TP Italia

TP Italia riconosce che adottare una **strategia responsabile** fondata su **parità di genere, salute e sicurezza sul lavoro, conformità normativa, prevenzione della corruzione e cybersecurity** è fondamentale sia per il **successo dell'Azienda**, sia per la **soddisfazione dei clienti** e per il **rispetto delle aspettative degli stakeholder**.

In quest'ottica di miglioramento continuo, l'Organizzazione ha sviluppato e mantiene un **Sistema di Gestione Integrato** che copre gli ambiti di qualità, parità di genere, salute e sicurezza, sicurezza delle informazioni, conformità al GDPR, anticorruzione, tutela ambientale e gestione dei centri di contatto clienti.

Il sistema è conforme agli standard internazionali UNI EN ISO 9001:2015, UNI PDR 125:2022, UNI ISO 45001:2023, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 27701:2019, ISO 37001:2016, ISO/IEC 14001:2015 e ISO 18295-1:2017.

Il **Sistema di Gestione Integrato** è strutturato in modo da raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1.** Garantire l'uguaglianza di genere in tutti i ruoli e le posizioni a tutti i livelli gerarchici;
- 2.** Raggiungere la piena soddisfazione dei clienti;
- 3.** Perseguire un'adequata crescita nel New Business;
- 4.** Aumentare la redditività degli attuali volumi gestiti attraverso la razionalizzazione dei costi operativi;
- 5.** Operare con efficacia, efficienza e affidabilità impiegando le risorse necessarie per sostenere i principi di diligenza, trasparenza e correttezza;
- 6.** Condurre attività con l'impegno di rispettare le leggi, i regolamenti e gli standard applicabili;
- 7.** Operare attraverso un Sistema di Gestione Integrato dove lo scambio di informazioni e le sinergie tra le funzioni rappresentano valori strategici;
- 8.** Garantire la Business Continuity e minimizzare gli impatti sul business in situazioni di crisi, garantendo un rapido ripristino della normale operatività aziendale;
- 9.** Garantire che gli aspetti di sicurezza siano inclusi in tutte le fasi di progettazione, sviluppo, funzionamento, manutenzione, supporto e dismissione dei sistemi e dei servizi IT;
- 10.** Garantire il coinvolgimento continuo del personale e lo sviluppo delle competenze attraverso l'organizzazione di sessioni di formazione/informazione, finalizzate alla crescita, alla consapevolezza e al senso di responsabilità di tutti i dipendenti; mantenere un elevato livello di professionalità tra le risorse umane, sia a livello gestionale/amministrativo che operativo;
- 11.** Gestire le risorse naturali e l'energia in modo razionale e sostenibile, valorizzandone l'uso e riducendo gli sprechi;
- 12.** Perseguire obiettivi di risparmio energetico e impegnarsi nella prevenzione e minimizzazione di tutte le forme di inquinamento prodotto dai rifiuti;
- 13.** Presidiare i processi aziendali con opportuni strumenti di monitoraggio e controllo;
- 14.** Mantenere un rapporto trasparente e collaborativo con le autorità pubbliche e/o gli enti regolatori;
- 15.** Prevenire infortuni e danni alla salute della forza lavoro migliorando continuamente la sicurezza e la salute sul posto di lavoro;
- 16.** Minimizzare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso l'adozione di adeguate misure di valutazione e protezione relative alle attività svolte;

**17.** Innalzare progressivamente gli standard di qualità, salute, sicurezza e cybersecurity attraverso programmi di miglioramento e sistemi di gestione e controllo che consentano un'adeguata valutazione dei rischi e azioni correttive;

**18.** Creare e mantenere ambienti di lavoro salubri e sicuri;

**19.** Comunicare al personale le informazioni necessarie sui rischi potenzialmente associati alle attività svolte;

**20.** Garantire che la politica aziendale sia supportata a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale;

**21.** Coinvolgere e consultare le risorse su tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro e alla Cybersecurity;

**22.** Favorire il miglioramento continuo delle competenze individuali per ogni risorsa e instaurare il miglior clima aziendale possibile;

**23.** Assicurarsi che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse riservate (Riservatezza);

**24.** Garantire che le informazioni siano protette contro il falso rifiuto di ricezione, trasmissione, creazione, trasporto e consegna (non ripudio);

**25.** Garantire l'autenticazione assicurando che solo le persone autorizzate abbiano accesso alle risorse;

**26.** Garantire la piena consapevolezza del personale (dipendenti e collaboratori) che opera per conto di TP Italia e di tutte le sue controllate rispetto alle questioni legate alla sicurezza delle informazioni;

**27.** Garantire la continuità delle attività di TP Italia e il ripristino tempestivo dei servizi interessati da gravi eventi anomali, riducendone le conseguenze sia internamente che esternamente;

**28.** Creare un ambiente sfavorevole alla corruzione, aumentando la capacità di rilevare i casi di corruzione e migliorando la trasparenza delle attività e dell'organizzazione.

#### LE POLITICHE DI TELEPERFORMANCE

- |                                  |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| ➔ Politica Integrata             | ➔ Politica Salute e Sicurezza     |
| ➔ Politica Ambientale            | ➔ Politica Fornitori              |
| ➔ Politica in materia di Privacy | ➔ Politica Diversità e Inclusione |
| ➔ Politica Anticorruzione        | ➔ Politica Diritti Umani          |

## Il Codice Etico

GRI 2-15

Nei primi mesi del 2024, TP Italia ha aggiornato il proprio **Codice Etico** (di seguito il Codice) già basato sui valori del rispetto e della **tutela dei diritti umani e delle pari opportunità**, per diffondere i principi di professionalità e rispetto di leggi e regolamenti.

Il Codice rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Azienda si impegna a promuovere lo sviluppo socio-economico del territorio e il benessere delle persone, operando in conformità alla legge e ai principi di lealtà, correttezza e responsabilità.

Definisce i principi generali e le regole di condotta che orientano l'azione di TP Italia verso comportamenti etici e trasparenti, la cui osservanza è condizione essenziale per il raggiungimento della *mission* aziendale.

Il Codice Etico, complementare al Codice di Condotta, si applica a tutti i componenti degli organi amministrativi, ai dipendenti, nonché a consulenti, fornitori, clienti e partner che intrattengano rapporti di collaborazione con TP Italia, sia in Italia che all'estero.

In base ai principi in esso contenuti, il personale deve evitare situazioni di conflitto di interesse e non trarre vantaggi personali dalle opportunità di business conosciute nello svolgimento delle proprie mansioni.

Tutti i destinatari del Codice sono tenuti a segnalare eventuali irregolarità o condotte non conformi attraverso gli appositi canali interni di comunicazione, al fine di consentire alle funzioni preposte di valutare tempestivamente la segnalazione e intervenire in modo appropriato.

A tale scopo, la Società ha istituito canali dedicati di *whistleblowing*, che permettono di segnalare qualsiasi comportamento illecito o atto potenzialmente dannoso per TP Italia o per terzi, in coerenza con quanto descritto nel paragrafo “*Whistleblowing*”.

## Modello Organizzativo e Gestionale ex D.Lgs. 231/2001

Il Codice Etico e il Codice di Condotta costituiscono gli elementi fondamentali del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01**, aggiornato e approvato da ultimo a fine 2024.

Il Modello ha lo scopo di **prevenire e contrastare la commissione dei reati previsti dalla Legge** nei quali la Società abbia un interesse o possa trarre vantaggio. TP Italia chiede, a tutti i soggetti con cui intrattiene rapporti, di aderire sia al Codice Etico che al Modello, al fine di prevenire atti illeciti e comportamenti scorretti. Il compito di vigilare sull'osservanza, sull'adeguatezza e sull'aggiornamento del Modello e del Codice Etico è affidato ad un Organismo di Vigilanza collegiale. Inoltre, la Società ha adottato la politica e le procedure di *whistleblowing* che garantiscono la comunicazione e la gestione delle segnalazioni rilevate nel corso dell'anno.

Come documentato dall'Organismo di Vigilanza, **nel corso del 2024 non si sono verificate né sono state comunicate al CdA criticità**, in linea con quanto riportato nel 2023.

In ultimo, in data 18 settembre 2019 a TP Italia è stato attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, il *rating* di legalità con il seguente punteggio: ★★ ++. Lo stesso *rating* di legalità è stato rinnovato dall'Autorità nel corso del 2023 con il medesimo punteggio.

## Whistleblowing

GRI 2-16, 2-26

La Società garantisce, attraverso politiche interne, che le questioni relative ai diritti umani sopra elencate, nonché l'accesso ai meccanismi di *whistleblowing* e la protezione dei dati personali non siano violate. Le procedure aiutano anche a identificare le aree di rischio che richiedono miglioramenti o correzioni e l'estensione delle migliori pratiche, il tutto monitorando i progressi e l'attuazione dei piani correttivi attraverso rivalutazioni annuali.

**TP Italia promuove una cultura incentrata sul dialogo** che consenta a tutti i dipendenti di esprimere il proprio punto di vista e dar voce alle proprie opinioni e preoccupazioni. I dipendenti sono liberi di rivolgersi al proprio *manager* di linea, responsabile delle risorse umane, consulente aziendale o responsabile della *Compliance*.

Nel 2018 il Gruppo ha lanciato la “**Global Ethics Hotline**” (meccanismo di *whistleblowing*), accessibile sia dagli *stakeholder* interni che esterni, per segnalare qualsiasi violazione relativa ai diritti umani e alle libertà fondamentali, alla salute e sicurezza delle persone o all'ambiente, all'etica, alla corruzione o alla frode. Tale iniziativa è stata messa a disposizione del 100% della forza lavoro di TP Italia.

Si segnala che, **nel corso del 2024, non sono pervenute segnalazioni** tramite il canale *whistleblowing*, **né si sono registrate segnalazioni di violazioni del Codice Etico o relative a comportamenti discriminatori**.

## Anticorruzione

GRI 205-1, 205-2, 205-3

**La Società promuove la lotta alla corruzione.** A conferma del percorso tra legalità ed etica, nel 2019 è stato raggiunto un importante traguardo quando TP Italia ha ottenuto la **Certificazione UNI ISO 37001:2016 Anticorruzione**, che garantisce che tutte le Politiche e le Procedure interne, per quanto riguarda i processi, sono profondamente radicate nella legalità e nei valori etici. L'ultima approvazione del Manuale del Si-

stema di Gestione per Prevenzione della Corruzione è avvenuta nel corso del dicembre 2024.

Le **politiche e le procedure anticorruzione sono comunicate a tutti i dipendenti** internamente, attraverso la intranet aziendale o tramite notifica dell'avvenuta pubblicazione. Annualmente tutti i membri del CdA ricevono tale comunicazione.

Esternamente, le politiche anticorruzione sono comunicate a clienti, fornitori e consulenti attraverso clausole contrattuali e riferimenti incrociati al sito web della Società.

L'obiettivo di TP Italia è quello di inserire nei contratti con terzi (clienti, fornitori e consulenti) una **clausola etica e di prevenzione della corruzione** che imponga obblighi reciproci al rispetto dei codici etico/di condotta e delle politiche di prevenzione della corruzione.

TP Italia ha predisposto anche un **modulo di formazione anticorruzione** erogato in modalità *e-learning* su base annuale. A tali corsi di formazione, nel 2024, hanno partecipato il 40% dei membri del CdA, il 14% dei Dirigenti, il 77% dei manager e il 94% dei dipendenti. Ulteriori dettagli sono riportati nella tabella n. 4 nella sezione "Allegati".

In continuità con l'anno precedente, nel corso del 2024, il 36% delle operazioni di TP Italia, ovvero 9 operazioni su un numero totale di 25 operazioni, è stato sottoposto a una valutazione dei rischi legati alla corruzione.

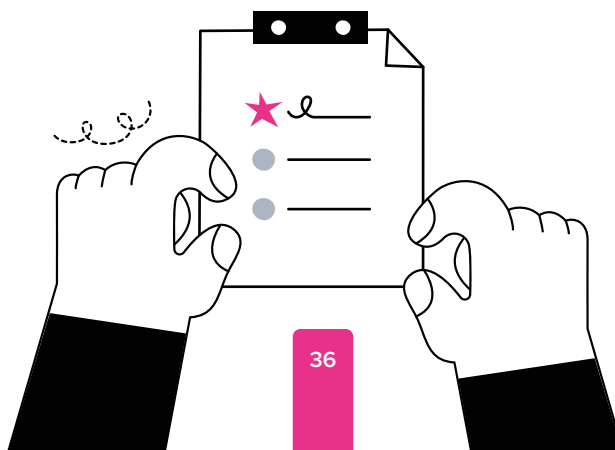
I **principali rischi legati alla corruzione** identificati attraverso la valutazione sono:

- concessione a clienti e fornitori di condizioni commerciali anomale;
- indebita influenza negli appalti pubblici;
- indebita influenza sui risultati delle ispezioni da parte delle Autorità Pubbliche;
- indebita influenza sui rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) e/o sui sindacati;
- pregiudizi nel processo di assunzione;
- sensibilizzazione e conoscenza dei dipendenti sui temi del Modello 231.

La metodologia utilizzata per identificare i rischi sopra elencati, viene condotta seguendo cinque fasi:

- 1. Fase preliminare:** raccolta dati e informazioni;
- 2. Avvio dell'analisi e dell'identificazione dei pericoli/rischi:** include la verifica della conformità legislativa e l'identificazione dei pericoli e dei rischi;
- 3. Fase di valutazione del rischio:** comprende la selezione dei criteri per la valutazione e la stima del rischio e dell'entità delle esposizioni;
- 4. Definizione delle misure di mitigazione e contro-misura del rischio;**
- 5. Definizione di eventuali opportunità legate ai rischi identificati.**

Si precisa che nel 2024, in linea con il 2023, **non sono stati notificati casi/episodi di corruzione** e che per ciascun rischio identificato la società ha predisposto un presidio.



# Sistema di Controllo Interno e Gestione del Rischio

Uno dei pilastri strategici del modello di *Governance* di TP Italia è la **gestione del rischio**. Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** (SCIGR) rappresenta l'insieme di regole, procedure e strumenti organizzativi adottati per identificare, misurare, gestire e monitorare i principali rischi aziendali.

Tale sistema è **integrato nelle funzioni organizzative e di Corporate Governance** della Società e tiene conto dei **modelli di riferimento** e delle **best practice** nazionali e internazionali.

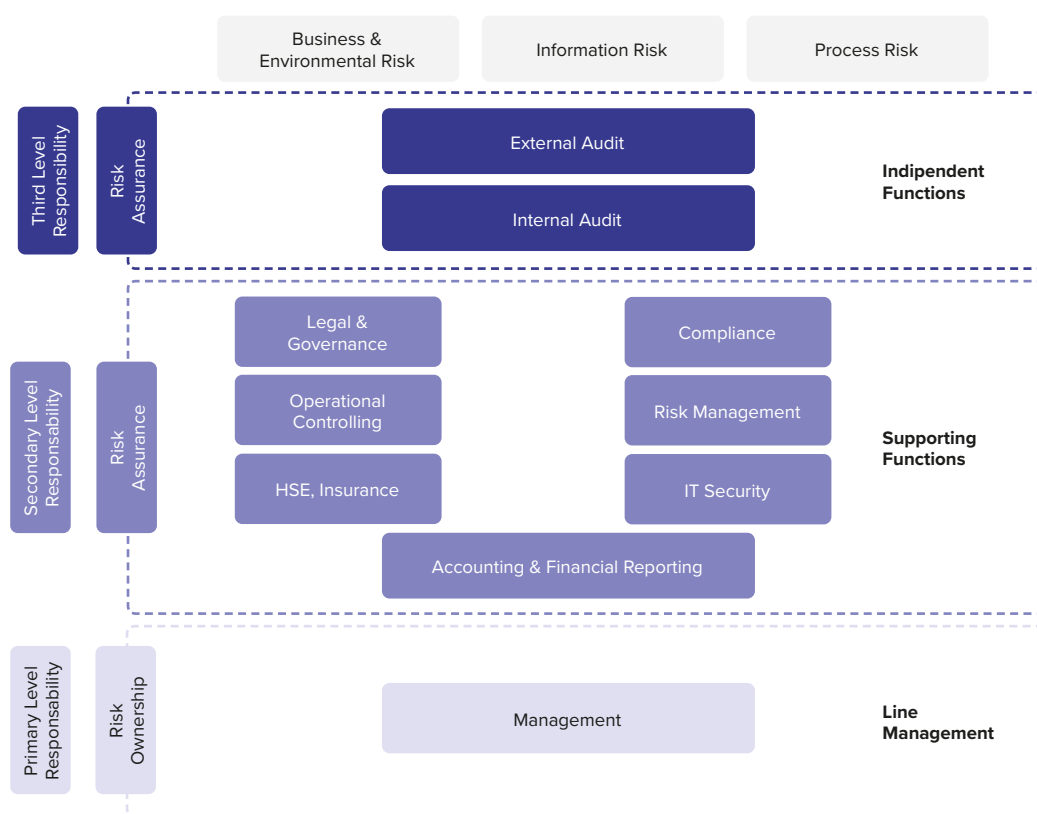
Il **Sistema di Controllo Interno** si fonda su politiche, procedure e attività di *audit*. Gli *audit* interni vengono svolti principalmente dal dipartimento *Legal & Compliance*, con ulteriori verifiche effettuate tramite il Questionario di Controllo Interno e specifici controlli in materia di *cybersecurity*. Gli **audit esterni** sono invece affidati all'**Organismo di Vigilanza** e ai **revisori indipendenti**.

Il sistema garantisce un **monitoraggio costante dei rischi** connessi al perseguimento degli obiettivi aziendali, assicurando **ragionevoli garanzie** in relazione a:

- efficacia ed efficienza nella conduzione delle operazioni aziendali;
- affidabilità delle informazioni finanziarie e non finanziarie (obiettivi di rendicontazione);
- conformità a leggi e regolamenti (obiettivi di conformità).

I componenti del Sistema di Controllo Interno sono:

- la definizione degli obiettivi strategici e operativi;
- l'identificazione di eventi rischiosi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi;
- la definizione dei ruoli e delle responsabilità del management (il *risk owner*);
- il monitoraggio del processo attraverso l'*Auditing*.





70%  
DONNE NELL'ORGANICO



9.847  
ORE DI FORMAZIONE



34%  
SPESA VERSO  
FORNITORI LOCALI



0 CASI DI DISCRIMINAZIONE



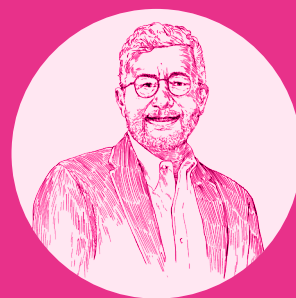
# Le persone di TP Italia

*“La nostra strategia per le risorse umane è volta ad attrarre e trattenere i migliori talenti, fornendo loro un supporto continuo durante tutta la loro carriera. La nostra strategia aziendale vincente si basa sulla forza delle competenze. Talento e sostenibilità vanno di pari passo. Come lo facciamo?*

*Grazie a una maggiore sensibilità ai temi della conciliazione vita-lavoro, all'introduzione di politiche di welfare e di flessibilità lavorativa, l'Azienda aumenta l'attrattività del brand aziendale verso i talenti, migliora il benessere dei dipendenti, facilita la crescita professionale. L'Azienda ha a cuore il benessere sul lavoro come uno dei pilastri principali della strategia sostenibile. Il benessere non si basa solo sul Lavoro*

*da Casa ma consiste nel monitorare costantemente la percezione di benessere dei dipendenti quando pensano all'ambiente di lavoro in relazione ai processi, alle relazioni, alla comunicazione, alla gestione delle performance, agli approcci, alla gerarchia, alle regole, agli incentivi e alla retribuzione, alla carriera. Inoltre, l'engagement dei dipendenti misura il livello di entusiasmo e dedizione che i nostri dipendenti provano nei confronti del loro lavoro. I dipendenti coinvolti si preoccupano del loro lavoro e delle prestazioni dell'Azienda, sentono che i loro sforzi fanno la differenza e lo fanno per qualcosa di più di uno stipendio. Anche i dipendenti coinvolti considerano il loro benessere legato alle loro prestazioni, e quindi strumentale al successo dell'Azienda”.*

*Gianluca Bilancioni*  
Direttore Risorse Umane



# I dipendenti di TP Italia

GRI 2-7, 2-8, 401-1, 405-1

Nel 2024, TP Italia conta un totale di **1.126 dipendenti**, di cui 337 uomini e 789 donne, registrando un incremento di circa l'1% rispetto all'anno precedente. La totalità dei dipendenti di TP Italia ha un contratto a tempo indeterminato, di cui l'80% ha un contratto *part-time* e il restante 20% ha un contratto a tempo pieno.

Nel corso dello stesso anno, sono state assunte **35 nuove risorse**, mentre **28 dipendenti** hanno lasciato l'Azienda. Inoltre, TP Italia, per l'erogazione dei propri servizi, si avvale della collaborazione di **1.117 lavoratori non dipendenti**: 247 somministrati, 374 staff leasing e 496 collaboratori.

Per quanto concerne la ripartizione dei dipendenti, per fascia d'età, genere e categoria professionale, l'1% del totale delle persone di TP Italia ricopre posizioni dirigenziali (2 donne e 5 uomini). Un ulteriore 1% della popolazione aziendale è inquadrato come quadro, mentre il restante 98% dei lavoratori sono impiegati. Inoltre, la maggior parte dei dipendenti appartiene alla fascia d'età tra i 30 e i 50 anni (66%), mentre circa il 32% è costituito principalmente da lavoratori over 50 e la restante quota (2%) da under 30.

Per ulteriori dettagli sulla composizione del personale della Società si faccia riferimento alle tabelle da n. 5 a 14 riportate nella sezione "Allegati".

## Benessere sul lavoro

GRI 401-2

Il **benessere delle persone** e lo sviluppo dell'**intelligenza emotiva** rappresentano pilastri fondamentali della strategia operativa di **TP Italia**.

La Società riconosce ai propri dipendenti un ampio insieme di **benefit**, tra cui **assistenza sanitaria integrativa**, **programmi di welfare aziendale** e **politiche inclusive di congedo parentale**, a sostegno dell'equilibrio tra vita professionale e personale.

Dal **2008**, TP Italia conduce ogni anno la **survey "E. Sat"**, un'indagine approfondita volta a misurare la **soddisfazione e l'engagement dei dipendenti**.

Negli ultimi due anni, i risultati hanno evidenziato un **costante incremento dei livelli di soddisfazione**, posizionando l'Azienda tra le **prime cinque filiali del Gruppo a livello mondiale**. Un ulteriore riconoscimento di questo impegno è rappresentato dalla **certificazione Great Place to Work**, confermata anche nel **2024**. TP Italia è l'**unica azienda del settore in Italia** ad aver ottenuto tale attestazione, rilasciata da un **ente indipen-**

**dente** che valuta il clima aziendale e la soddisfazione dei dipendenti attraverso questionari anonimi e imparziali.

In continuità con gli anni precedenti, TP Italia ha realizzato le seguenti iniziative:

### Certificazione Family Audit e Iniziative di Empowerment

TP Italia possiede, già da novembre 2021, la Certificazione *Family Audit*, rilasciata dalla Provincia Autonoma di Trento. Si tratta di un riconoscimento che qualifica le organizzazioni come attente alle esigenze di **conciliazione tra vita familiare e lavoro dei propri dipendenti**. In quanto organizzazione certificata, TP Italia si è impegnata ad adottare numerose politiche di conciliazione vita-lavoro, con l'obiettivo di migliorare il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie.

Il percorso di accreditamento, avviato nel 2021, è stato confermato nel 2024 ed è valido fino al 2026. Si è articolato in diverse fasi, durante le quali l'Azienda ha definito e implementato azioni concrete.

Le misure messe in atto mirano a:

- ottimizzare l'organizzazione del lavoro;
- promuovere il benessere psicofisico;
- garantire formazione continua;
- rafforzare il legame con il territorio;
- valorizzare la diversità e l'inclusione.

Nell'ambito della **certificazione *Family Audit***, l'Azienda ha implementato un sistema di monitoraggio per verificare l'efficacia delle azioni intraprese attraverso la costituzione di un **Focus Group** che si riunisce periodicamente per comprendere la percezione, l'informazione e la soddisfazione in merito alle iniziative promosse.

### Sportello di ascolto psicologico

Il progetto dello **sportello di ascolto psicologico** è attivo dal 2021 con l'obiettivo di promuovere il benessere dei *Teleperformers*. Tale benessere è sempre più influenzato da:

- Aspetti relazionali, sia in ambito lavorativo che personale;
- Fattori motivazionali;
- Problematiche familiari.

Il progetto è nato durante la fase più critica della pandemia da COVID-19, anticipando le successive indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e rappresentando un'iniziativa pionieristica rispetto ad analoghe misure adottate successivamente da altri. Da allora, sono stati gestiti circa 1.000 colloqui, nel pieno rispetto della riservatezza, sotto la conduzione di una psicologa clinica e psicoterapeuta.

### Altre iniziative

Nel corso del 2024, TP Italia ha organizzato e sponsorizzato *contest* ed eventi gratuiti a favore dei lavoratori e delle loro famiglie:

- **Race for the cure.** Come ogni anno più di 100 persone hanno partecipato alla **Race for the cure di Susan Komen** a supporto della ricerca per il tumore al seno;
- concorso di libri e foto;
- concerti ed eventi, come ad esempio la promozione della XXI edizione del Magna Grecia Festival.



FLESSIBILITÀ  
E SMARTWORKING



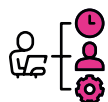
MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE  
E DELLA MOTIVAZIONE  
PROFESSIONALE E PERSONALE  
GRAZIE AD INCONTRI  
E SESSIONI FORMATIVE  
SUL BENESSERE PSICOFISICO



PROMOZIONE DI EVENTI  
LEGATI ALLA DIVERSITÀ  
E ALL'INCLUSIONE



SVILUPPO DELLE COMPETENZE  
TECNICHE DEI LAVORATORI  
GRAZIE A CORSI  
DI FORMAZIONE DEDICATI



CREAZIONE DI  
UN HELPDESK E NOMINA  
DI UN WELFARE MANAGER



SERVIZI DI COUNSELING  
E SUPPORTO PSICOLOGICO



MIGLIORAMENTO  
DEL WELFARE AZIENDALE



DISPOSITIVI TECNOLOGICI  
AVANZATI E STRUMENTI  
TIME-SAVING

## Remunerazione

GRI 2-19, 2-20, 2-21, 202-1, 405-2

La **politica di remunerazione**, adottata da TP Italia, mira a **premiare le performance individuali** e collettive offrendo un pacchetto retributivo ben superiore ai tassi di remunerazione locali di mercato, come si evince dalla tabella n. 15 nella sezione “Allegati”. Il pacchetto retributivo complessivo comprende una remunerazione fissa, un bonus legato alla performance e altri *benefit*. Inoltre, i tassi di remunerazione vengono rivisti regolarmente per adattarsi alle tendenze del mercato e per ridurre eventuali divari retributivi che possono sorgere. Per ciascun dipendente sono previsti *benefit* aziendali. Negli ultimi sei anni, più di 3 milioni di euro sono stati erogati sotto forma di bonus ai dipendenti qualificati.

La politica retributiva di TP Italia è in linea con il quadro normativo, le condizioni del mercato del lavoro e le prassi locali. L'Azienda ha adottato una politica retributiva globale, offrendo a tutti i dipendenti un pacchetto retributivo competitivo, composto da una parte fissa, una parte variabile e benefici accessori. Tale politica mira a:

- attrarre e trattenere i talenti;
- premiare le prestazioni individuali e collettive;
- essere equi e coerenti con gli obiettivi finanziari e operativi del Gruppo.

TP Italia include i propri dirigenti e amministratori esecutivi in un piano di partecipazione agli utili attraverso un piano di *performance share* gratuito, nel rispetto delle proprie regole di *governance*.

In una logica di trasparenza orientata alla parità di genere, TP Italia ha calcolato il rapporto tra la retribuzione base media e la retribuzione media complessiva delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria professionale. Inoltre, il salario minimo riconosciuto da TP Italia ai suoi nuovi dipendenti assunti è lo stesso del salario minimo locale. Come illustrato nelle tabelle n. 16 e 17 nella sezione “Allegati”, l'impegno dell'Azienda nel promuovere un ambiente di lavoro equo ed inclusivo si riflette concretamente in un basso divario retributivo.

Nel corso del 2024, TP Italia ha calcolato il rapporto tra la retribuzione del dipendente più pagato all'interno dell'organizzazione e la mediana degli stipendi totali di tutti i dipendenti della Società, che è 17,7. Per maggiori dettagli si faccia riferimento alla tabella n. 18 della sezione “Allegati”.

## Coinvolgimento e sviluppo dei dipendenti

GRI 404-1, 404-2, 404-3

La strategia di *Employees Engagement* in TP Italia si basa sulla motivazione, sul senso di orgoglio e di appartenenza, con la consapevolezza dell'enorme impatto di tali temi sulla redditività.

Si tratta di un investimento fondamentale per l'Azienda, basato sulla **filosofia dell'engagement**, che si concretizza in:

- validazione e riconoscimenti;
- elevata fiducia e lealtà;
- ambiente di lavoro stimolante;
- soddisfazione professionale;
- cultura aziendale di inclusione;
- fidelizzazione dei dipendenti e opportunità di crescita.

Il coinvolgimento dei dipendenti rappresenta il livello in cui le persone mettono energia mentale, emotiva e pratica nel proprio lavoro, contribuendo attivamente al successo dell'Organizzazione.

### Recruitment, Selezione e On Boarding

L'Azienda garantisce pari opportunità e parità di genere sin dal processo di selezione e lungo tutto il percorso professionale. Promuove inoltre l'inserimento dei giovani e delle persone in situazioni di fragilità o svantaggio.

I canali di reclutamento si basano principalmente sulla crescita interna, sulle candidature spontanee attratte dalla *brand reputation*, sui canali *social* e sulla collaborazione con agenzie per l'impiego locali. Il processo si articola in quattro fasi chiave:

1. reclutamento,
2. selezione,
3. inserimento,
4. colloquio di uscita.

La crescita professionale e la rotazione delle mansioni rappresentano elementi centrali della strategia di sviluppo di TP Italia.

L'Azienda promuove la mobilità interna attraverso la pubblicazione di annunci interni e l'organizzazione di corsi "Jumper", dedicati ai dipendenti che desiderano ampliare le proprie competenze o intraprendere nuovi percorsi professionali, mantenendo il medesimo livello contrattuale.

Il processo di inserimento dei nuovi assunti è costantemente monitorato tramite la *Employee Satisfaction Survey*, un questionario di valutazione somministrato a 10, 30 e 60 giorni dall'ingresso per raccogliere feedback sull'esperienza di *onboarding*.

In caso di cessazione del rapporto di lavoro, viene condotta una *exit interview* volta ad analizzare in modo approfondito le motivazioni dell'uscita e individuare eventuali aree di miglioramento.

Parallelamente, TP Italia realizza indagini annuali sul clima aziendale, strumenti fondamentali per monitorare il livello di soddisfazione e il benessere interno. L'analisi dei risultati consente di identificare tempestivamente eventuali criticità e di adottare azioni mirate per migliorare l'esperienza lavorativa, promuovendo un ambiente positivo, inclusivo e produttivo.

### Sviluppo delle competenze

TP Italia continua a offrire opportunità di formazione a tutto il personale. L'Azienda investe sempre di più sia nella formazione tecnica esterna che in piattaforme di formazione *online*, dove è possibile accedere a corsi di formazione tecnica, manageriale e generale.

Lo **sviluppo continuo delle competenze dei dipendenti** rappresenta una leva fondamentale per il raggiungimento di risultati efficaci nelle attività aziendali.

Per questo motivo, negli ultimi quattro anni, i programmi formativi offerti dall'Azienda al proprio personale sono stati trasformati per fornire ai partecipanti le competenze specifiche necessarie a garantire l'eccellenza sul lavoro. Nel corso del 2024 TP Italia ha erogato **oltre 9.847 ore di formazione** ai propri dipendenti, con una media di 8,77 ore di formazione pro capite. Il decremento rispetto al 2023 è giustificato dalla stabilità del personale, che ha comportato una ridotta necessità di formazione per nuovi assunti, puntando alla crescita delle competenze, inclusi corsi di inglese, *public speaking*, lavoro di squadra e utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale.

L'obiettivo è investire nelle persone dell'Azienda, offrendo strumenti concreti per la **crescita professionale** e aumentando al contempo la **soddisfazione lavorativa**.

Per ulteriori dettagli sul numero di ore di formazione pro-capite suddivise per categoria professionali erogate da TP Italia si faccia riferimento alla tabella n. 19 nella sezione "Allegati".

Di seguito si riportano i corsi più rilevanti previsti per il 2024:

GoFluent
Volto al miglioramento della padronanza della lingua inglese
Coaching
Sessioni face-to-face con un coach dedicato relative ai seguenti argomenti (di cui i primi tre sono stati oggetto della maggior parte degli incontri): <ul style="list-style-type: none"> <li>Definire dei propri obiettivi</li> <li>Gestire dello stress</li> <li>Gestire le priorità</li> <li>Come prendere decisioni importanti</li> <li>Determinare cosa è importante per se stessi</li> <li>Sviluppare competenze di leadership</li> <li>Conversazioni generali</li> </ul>
Gruppi di Lavoro
Rafforzamento della collaborazione nei team grazie allo sviluppo di un progetto volto a migliorare un processo di business
TP Theater
Con il supporto di due attori professionisti, i Gruppi di Lavoro hanno preparato e sviluppato una presentazione teatrale volta al miglioramento dello spirito di collaborazione nel team e ad incoraggiare l'espressione delle proprie emozioni sul luogo di lavoro
Corsi di formazione
Svolti a Milano con esperti in comunicazione e psicologi per migliorare le competenze di esposizione al pubblico.
Corsi Six Sigma
Volto a migliorare l'abilità di osservare e analizzare gli indicatori di qualità dei servizi operativi

### Global Performance & Talent Management

Teleperformance Italia, in linea con le disposizioni della Capogruppo, si avvale di un sistema di valutazione della *performance*: il **Global Performance Review Process**.

Tale sistema coinvolge tutti, con modalità di valutazione che variano a seconda del livello di inquadramento.

In particolare, i dirigenti sono sottoposti a due valutazioni annuali: una revisione a metà anno e una valutazione finale. I dipendenti al di sotto del livello dirigenziale, invece, partecipano a tre valutazioni trimestrali e a una valutazione annuale. Tutte le valutazioni sono gestite attraverso la piattaforma online *Saba* e il ciclo di valutazione viene avviato dal *team Talent Admin* a livello globale, con le date fissate all'inizio dell'anno e aggiornate man mano che si avvicinano i vari momenti di valutazione.

La **scala di valutazione è uniforme per tutti i livelli** e va da 1 a 4, dove 1 “supera le aspettative” e 4 “sotto le aspettative”. Durante le valutazioni si considera sia il raggiungimento degli obiettivi assegnati, sia lo sviluppo delle competenze; una volta all'anno è prevista anche un'autovalutazione da parte del dipendente stesso. Principale novità del 2024 è l'integrazione nel modulo di valutazione delle performance dell'intelligenza emotiva (EI). Questa misura l'intelligenza emotiva all'interno della cultura lavorativa, promuovendo consapevolezza e confronto sugli aspetti chiave. In questo modo si favorisce una comunicazione migliore, il lavoro di squadra e la crescita personale tra valutatori e valutati.

Nel caso in cui un dipendente riceva una valutazione “sotto le aspettative”, ovvero pari a 4, può essere attivato un **Piano di Miglioramento della Performance** (*Performance Improvement Plan - PIP*) per aiutarlo a lavorare sulle aree da migliorare. Tale Piano ha una durata di 90 giorni nei quali il dipendente deve dimostrare di raggiungere degli obiettivi prefissati dal *manager* e sono previste almeno tre revisioni formali (al giorno 30, al giorno 60 e al giorno 90).

L'obiettivo di tale piano è aiutare il dipendente a migliorare le aree di lavoro in cui non sta raggiungendo le aspettative, fornendo obiettivi chiari, supporto e monitoraggio continuo da parte del *manager*. Il PIP mira a favorire lo sviluppo delle competenze e a riallineare la *performance* del dipendente agli *standard* richiesti, creando un percorso strutturato di crescita e miglioramento professionale.

Al termine di ogni ciclo, i risultati vengono condivisi con i *Chief Human Resources Officers* per assicurare che siano in linea con gli obiettivi strategici dell'Azienda.

### Le 10 competenze

Il sistema di valutazione si basa sull'analisi delle competenze. Nello specifico per ciascun dipendente vengono valutati tali aspetti:

Abilità nella gestione e utilizzo dei dati

Autoconsapevolezza ed autogestione

Agilità e flessibilità

Visione globale

Innovazione e creatività

Innovazione e creatività

Determinazione e influenza

Capacità di essere partner affidabili

Capacità di essere leader autentici e connessi

Disponibilità ad imparare

Abilità nell'uso delle tecnologie digitali

Tali competenze vengono utilizzate come riferimento per orientare il comportamento dei dipendenti verso le priorità più rilevanti per l'organizzazione e per contribuire al successo aziendale.

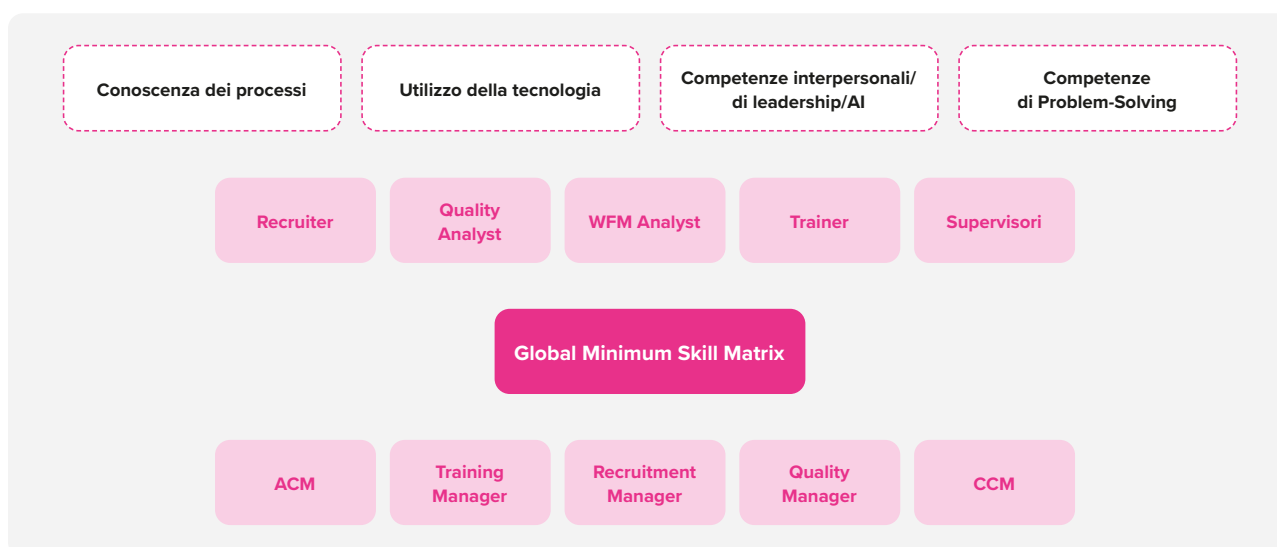
### Competenze minime

Esistono competenze di apprendimento specifiche per svolgere un determinato lavoro; c'è, tuttavia, una distinzione tra *hard skills* e *soft skills*. Mentre una *hard skill* è un'abilità tecnica e quantificabile che un professionista può dimostrare attraverso le sue qualifiche specifiche e la sua esperienza lavorativa, una *soft skill* è un'abilità non tecnica che è meno radicata in vocazioni specifiche. Un esempio di *hard skill* potrebbe quindi essere la programmazione informatica o la competenza in una lingua straniera, mentre una *soft skill* potrebbe essere la gestione del tempo o la comunicazione verbale.

Tutte le competenze minime possono essere classificate in gruppi o categorie: abilità di processo o di conoscenza, uso di uno strumento o di una tecnologia, abilità interpersonali o intelligenza emotiva e capacità di risoluzione dei problemi.

Nel medio termine, TP Italia intende **armonizzare i pacchetti retributivi**, di *benefit* e di *welfare*, per garantire equità e coerenza con gli obiettivi finanziari e operativi della Società e offrire ai dipendenti un pacchetto più competitivo e sostenibile.

Come primo passo in questa direzione, l'Azienda ha costruito e implementato un sistema di gestione delle



prestazioni *online* meglio strutturato e misurabile, attivo dall'inizio del 2022, per garantire KPI misurabili e parità di trattamento e opportunità. Maggiori dettagli sono riportati nella tabella n. 20 nella sezione Allegati.

## Diversità e inclusione

In TP Italia, diversità, uguaglianza e inclusione significano assumere, sviluppare e trattenere tutti i migliori talenti. Nel medio termine, l'Azienda intende aumentare la rappresentanza femminile nei ruoli di *Top management*, oltre a fornire un ulteriore supporto alle donne per garantire un equilibrio tra vita privata e lavoro.

L'adozione di politiche e iniziative volte a promuovere inclusione, diversità, equità e appartenenza può generare numerosi benefici concreti non solo per l'Azienda che le implementa, coinvolgendo l'intera organizzazione con un impegno costante e mirato, ma anche per l'economia locale e l'ambiente circostante. In particolare, si è registrato un netto miglioramento del clima aziendale attraverso eventi e iniziative come **TP4i**, **4W4i**, **partnership con Valore D** e **Parks Liberi e Uguali**. Inoltre, una cultura inclusiva può attrarre e trattenere i talenti, aumentando la produttività e la redditività.

TP Italia adotta la **politica di Diversity & Inclusion** che ha l'obiettivo di fornire linee guida per garantire pari opportunità lavorative, assenza di discriminazioni, programmi di crescita e azioni positive in tutte le fasi dei processi aziendali, a partire dai candidati in fase di recruiting, dagli *stakeholder* fino ai dipendenti. La politica

stabilisce la non discriminazione basata su etnia, colore, religione, sesso, orientamento sessuale, LGBTQIA+, nazionalità, cittadinanza, ascendenza, età, disabilità, *background* genetico, stato di assistenza familiare o qualsiasi altra categoria protetta dalle leggi applicabili. L'impegno di TP Italia per la Diversità, l'Inclusione e le pari opportunità riguarda tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, tra cui:

- selezione e assunzione;
- formazione, promozione e avanzamento di carriera;
- anti-molestie;
- stipendio;
- condizioni di lavoro.

Oltre all'*empowerment* femminile e all'inclusione della disabilità, TP Italia ha deciso di approfondire e sostenere ulteriormente i delicati temi dell'inclusione delle persone LGBTQIA+ sul posto di lavoro. Con questo obiettivo, nel 2023 è entrata a far parte della **Onlus Parks Liberi e Uguali**, la prima in Italia i cui membri sono esclusivamente datori di lavoro. L'obiettivo di Parks è quello di supportare TP Italia nell'implementazione di strategie e buone pratiche inclusive e rispettose di tutte le diversità. Attraverso Parks, TP Italia può usufruire di numerose iniziative formative come: inclusione LGBTQIA+ sul posto di lavoro, *leadership* inclusiva, *Diversity management* e linguaggio inclusivo.

Per garantire i più alti standard di condotta etica, legale e onesta, TP Italia incoraggia meccanismi di **segnalazione di comportamenti illeciti** e allo stesso tempo protegge i segnalanti da ritorsioni o altre azioni avverse sul luogo di lavoro, tramite la fruizione della **Global Ethic Hotline**. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo "Whistleblowing".

### Certificazione della Parità di Genere

A conferma dell'impegno per l'empowerment femminile e la cultura DE&I nell'ottobre 2023, Teleperformance Italia ha ottenuto la Certificazione di Parità di Genere - UNI PdR 125: 2022. Questa Certificazione È un punto di partenza per essere veri promotori del cambiamento culturale, verso il pieno riconoscimento della parità di genere.

Al fine di monitorare le azioni e i progressi nell'ambito della Certificazione per l'Uguaglianza di Genere, è stato istituito il Comitato per l'Uguaglianza di Genere con persone appartenenti a diversi dipartimenti.



### Best workplace for women

Nel 2024 TP Italia si è classificata **prima** nella classifica **"Best Workplaces for Women"** di *Great Place to Work*. Grazie all'impegno per la *Diversity, Equity & Inclusion* e il supporto alle donne, è stata riconosciuta come un'Azienda leader

nel creare un ambiente di lavoro equo e accogliente.

### 4 Weeks 4 Inclusion

TP Italia è una delle aziende partner di **4 Weeks 4 Inclusion**, la più grande **maratona sull'inclusione**, realizzata da TIM, che conta più di 400 aziende partner. Una grande alleanza di aziende partner e associazioni, che operano in settori completamente diversi o addirittura concorrenti, ma che hanno scelto di unirsi per raccontare le loro storie di inclusione, progetti *DE&I* e dare visibilità a tutte le diversità.

La tavola rotonda organizzata insieme ad **Alzaia Onlus**, l'associazione che gestisce diversi centri anti-violenza di Taranto, e con la partecipazione di una comica, ha acceso i riflettori sul tema della violenza di genere, su cui tutte le persone di TP Italia hanno la responsabilità di agire per instaurare un profondo cambiamento culturale.

### Lotta contro la violenza sulle donne

In linea con questo impegno sopra descritto, il 21 febbraio 2024 è stato sottoscritto con l'Associazione Alzaia Onlus il **primo protocollo di intesa per l'avvio al lavoro di donne vittime di violenza**, attraverso la definizione e

realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo. Alzaia, da anni impegnata in attività di cambiamento culturale, sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza maschile su donne e minori, supporta le donne sul territorio di Taranto, Manduria e Grottaglie tramite centri **antiviolenza e sportelli "Sostegno Donna"**; in questo contesto, ha segnalato due persone seguite affinché possano avviare un percorso lavorativo di sei mesi presso la sede di TP Italia.

La firma del protocollo è stata ospitata nella sede di Confindustria Taranto durante un incontro aperto agli associati per sensibilizzare le altre realtà imprenditoriali locali sui temi della violenza e dei maltrattamenti di genere.

### TP Italia per l'Inclusione

Come ogni anno è stata organizzata una **staffetta ricca di eventi** a cui partecipare, *webinar* da seguire, testimonianze da ascoltare per farsi ispirare, consigli di lettura e tanto altro ancora, per innestare dentro ognuno in modo concreto l'importanza del valore della condivisione e dell'inclusione. Tra i temi affrontati: *empowerment* femminile, identità ed espressione di genere, orientamento affettivo e sessuale e linguaggio inclusivo.

Tra gli eventi:

**Webinar con Fondazione Libellula:** TP Italia e Fondazione Libellula hanno realizzato 2 *webinar* esplorando i temi dell'*empowerment* finanziario e fornendo gli strumenti necessari per un rapporto libero ed equilibrato con il denaro. La formazione è fruibile anche sulla piattaforma interna *MyTP learning*, per dare l'opportunità a tutte le persone di seguirlo.

**Webinar sul linguaggio inclusivo** con una famosa sociolinguista e collaboratrice dell'Accademia della Crusca e Zanichelli. Si è parlato del linguaggio inclusivo e del ruolo che il linguaggio ha svolto nella discriminazione verso le donne, del dibattito sull'esclusione del genere femminile nell'uso di termini quotidiani e dello spinoso disequilibrio linguistico nel parlare di un uomo o di una donna.

**Webinar con Parole O\_stili.** Durante il webinar organizzato, si è parlato del **Manifesto della comunicazione non ostile** per fornire alle risorse di TP Italia le competenze e gli strumenti necessari per sviluppare una comunicazione davvero inclusiva, ponendo l'attenzione su micro-aggressioni, empatia e *digital reputation*.

È stata pubblicata sui social la rubrica **Ti presento un film:** ogni settimana, si è dato qualche suggerimento di film o serie TV che affrontano, in modo più o meno



diretto, i temi della Diversità, dell'Equità e dell'Inclusione, magari con una diversa chiave di lettura.

TP Italia ha sponsorizzato **l'evento Cromatica**, festival dei cori LGBT+ svolto a Bari al Teatro Petruzzelli, e sono stati donati dei biglietti d'ingresso per partecipare all'evento.

**Evento con Associazione Alzaia Onlus:** nella sede di Taranto è stata installata la prima panchina rossa, simbolo della lotta contro la violenza di genere.

### TP4Wellbeing

Evento svolto sulla terrazza con vista in Piazza Venezia a Roma, un percorso di consapevolezza sul movimento fisico e sulla salute alimentare per migliorare le funzioni cognitive e lo stato energetico-emozionale.

L'incontro si è svolto Insieme a tre professionisti del settore: una naturopata, dietista e nutrizionista, esperta di medicina integrata ed un *Life motivational coach* e ultramaratoneta.

Al termine della parte formativa si è svolta una camminata/corsa su Via dei Fori imperiali, ed al ritorno è stato organizzato un aperitivo salutare con il catering che si occupa della nutrizione degli astronauti italiani.

### Evento "Benessere come Equilibrio e Armonia"

Un momento per fermarsi a riflettere su cosa significa davvero stare bene, **in equilibrio con sé stessi**, con chi ci circonda e con l'ambiente. Il benessere è il risultato di tutte le relazioni che si vivono, di tutte le scelte che si fanno, da quelle piccole quotidiane, a quelle più grandi. Evento tenutosi nella Biblioteca Civica "Pietro Acclavio" di Taranto, esperto di Intelligenza Emotiva.



### Incontro “Difesa personale come strumento di prevenzione: dalla teoria all’azione”

È stato organizzato nella sede di Parco Leonardo il primo workshop “Difesa personale come strumento di prevenzione: dalla teoria all’azione”, con una maestra di arti marziali. Una sessione interattiva di difesa personale con l’obiettivo di sviluppare il senso di sicurezza, sviluppare la forza fisica e mentale e sviluppare le capacità di individuare situazioni pericolose.

Alcuni dei temi trattati sono:

- Riconoscere persone/luoghi pericolosi;
- Psicologia dell’aggressione;
- Gestione del proprio comportamento in caso di pericolo e reazione del corpo (effetto *freezing*);
- Tecniche di difesa personale di varia natura (in movimento, da contatto, in piedi e a terra).

### Corso sul linguaggio inclusivo: D&I Speaking™

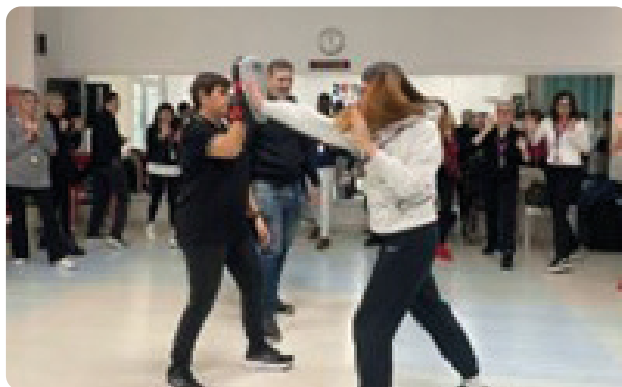
È stato organizzato un workshop interattivo finalizzato a promuovere il ruolo del linguaggio come strumento d’inclusione. L’uso di un linguaggio inclusivo rappresenta oggi uno strumento indispensabile per favorire l’accoglienza e il rispetto di tutte le persone con cui si interagisce, un potente strumento di cambiamento sociale.

Si è parlato di:

- Maggiore consapevolezza sul ruolo che il linguaggio gioca nel dare forma a pensieri, azioni, comportamenti e cultura;
- Stereotipi e *bias* che si celano in molte espressioni, parole o rappresentazioni di uso corrente, utilizzate in modo automatico e inconsapevole, nella quotidianità lavorativa;
- Effetto che un uso non consapevole del linguaggio produce nelle persone con cui interagiamo e lavoriamo;
- Principi generali e primi strumenti per rendere l’uso del linguaggio più consapevole e inclusivo.

### Women Plus

TP Italia ha aderito in qualità di *partner* all’iniziativa **Women Plus**, un’alleanza promossa da TIM e *Women at Business* insieme alle più grandi aziende italiane. Insieme per un obiettivo comune: promuovere la cultura della parità di genere, offrire sostegno rispetto al problema occupazionale, promuovere l’*empowerment* femminile e ridurre lo *skill mismatch*. *Women Plus* è una App che è stata lanciata ufficialmente nel 2023 per supportare concretamente le donne nel raggiungimento dei propri obiettivi di crescita personale e professio-



nale. Contiene offerte di lavoro, formazione, tutoraggio e altre opportunità per le donne che si iscrivono.

### Inspiring girls

Nell’ambito delle iniziative realizzate in collaborazione con **Valore D**, TP Italia sostiene il progetto **Inspiring girls**, rivolto alle scuole secondarie di primo grado. Nel 2023 due *role model* di TP Italia con background STEM sono stati ospitati dall’*Istituto Comprensivo Moro* di Taranto, con l’obiettivo di condividere la loro esperienza per incentivare le studentesse a intraprendere percorsi di studio STEM e abbattere gli stereotipi di genere che possono frenare le ambizioni delle giovani ragazze, costruendo un ponte concreto tra scuola e mondo del lavoro. Hanno incontrato più di 300 studenti.

# Salute e sicurezza dei dipendenti

## Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

TP Italia è certificata **ISO 45001** e garantisce il mantenimento del **sistema di gestione integrato**, che si applica anche alla sicurezza sul lavoro. Ogni anno la direzione *H&S* rivaluta gli impatti rilevati negli anni precedenti e valuta eventuali nuovi impatti attraverso ispezioni e analisi. Tutto questo processo è documentato all'interno della Valutazione del Rischio (DVR).

Inoltre, è attivo un **servizio di controllo periodico per garantire la sicurezza sul lavoro**. Tali controlli, in linea con i requisiti amministrativi nazionali e con un sistema di processi richiesto dal Gruppo, stabiliscono il livello di sicurezza e attenzione che TP Italia si prefigge di raggiungere. Per monitorare l'efficacia di tutte le azioni intraprese, TP Italia utilizza il Sistema di Gestione Integrato, redatto in conformità alle normative vigenti. Facendo leva in modo progressivo sugli schemi di rischio-opportunità, **l'obiettivo è quello di migliorare e intraprendere azioni volte all'efficienza dei processi in materia di sicurezza sul lavoro**. La riduzione dell'impatto degli infortuni, grazie al ricorso continuativo allo *smart working* anche dopo il periodo pandemico, ha ridotto significativamente il numero medio di infortuni annuali e abbassato l'esposizione ad alcuni rischi associati all'attività.

Come indicato all'interno del paragrafo "Benessere sul lavoro", nel corso del 2024, diverse iniziative si sono concentrate sulla **riduzione dello stress e sulla formazione dei dipendenti**. L'area logistica ha permesso di rivalutare alcuni spazi all'interno dei luoghi di lavoro per rendere il lavoro in loco più accomodante per i dipendenti.

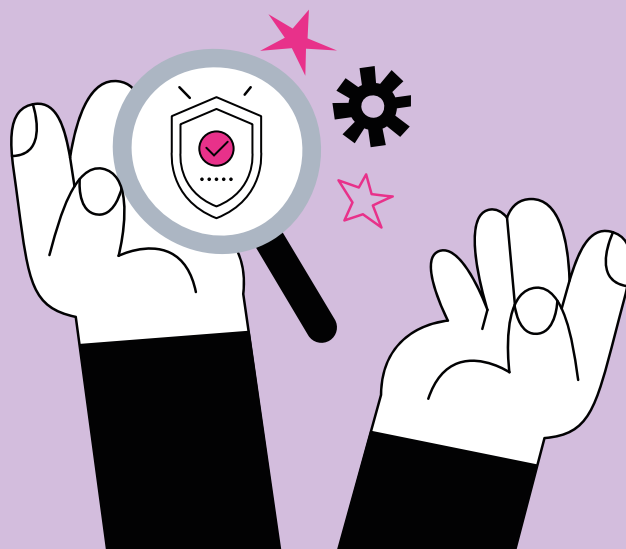
Data la necessità di migliorare il processo e con un occhio sempre attento alle attività affidate al controllo degli adempimenti amministrativi, la funzione Salute e Sicurezza si pone l'obiettivo di **incrementare significativamente le iniziative di riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative** attraverso la promozione di corsi e sessioni informative mirate.

La verifica delle attività finalizzate alla **riduzione dei rischi e alla prevenzione degli stessi** evidenzia l'azione della funzione H&S e il coordinamento della funzione *Facility* che, attraverso le proprie attività, sono in grado di fornire un *feedback* quasi quotidiano. Inoltre, gli incontri periodici con la Direzione e le aree del servizio di Prevenzione forniscono un utile contributo per fronteggiare gli impatti negativi.

Gli **obiettivi e i traguardi prefissati** utili per monitorare i progressi di TP Italia in termini di Salute e Sicurezza sono:

- numero di infortuni;
- sessioni di formazione frequentate;
- i risultati della valutazione dell'*audit*, utilizzati come base per un miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza di TP Italia.

Inoltre, attraverso il sistema di comunicazione interna ed esterna, tutti i dipendenti sono informati su tutte le azioni intraprese in materia di Salute e Sicurezza.



## Infortuni e malattie professionali

GRI 403-9, 403-10



Nel 2024 sono stati segnalati 5 **infortuni totali** per i dipendenti di TP Italia: 4 infortuni in itinere e uno in Azienda. Contestualmente è stato diagnosticato un solo caso di **malattia lavoro-correlata**<sup>1</sup>, in riduzione del 67% rispetto ai 3 casi segnalati nel 2023. Si precisa che gli infortuni vengono definiti gravi sulla base della combinazione di durata della prognosi (oltre 120 giorni) e gravità delle lesioni. Il verificarsi di infortuni è molto raro e, in ogni caso, di entità molto lieve; essi derivano principalmente da cadute o scivolamenti accidentali, oppure da collisioni automobilistiche durante il tragitto verso il luogo di lavoro.

Nel 2024 il tasso di infortuni tra i dipendenti è pari a 0,71, in diminuzione del 66% rispetto al 2023, a sostegno della validità delle misure di prevenzione degli infortuni implementate. Per quanto riguarda i lavoratori non dipendenti non si sono registrati infortuni nel 2024.

Inoltre, come nel biennio precedente, per i lavoratori non dipendenti non è stato possibile raccogliere il totale delle ore lavorate nel 2024 e i dati relativi alle malattie professionali. Per maggiori dettagli sugli infortuni sul lavoro e sulle malattie professionali si rimanda alle tabelle n. 21, 22 e 23 nella sezione "Allegati".

1. Il caso di malattia professionale si riferisce ad una ipoacusia.

# La catena di fornitura di TP Italia

GRI 204-1

TP Italia si impegna nella creazione di una catena di fornitura sostenibile e responsabile. A tal proposito, dal 2021, implementa un **processo di due diligence** sulla selezione dei fornitori che nel 2023 e nel 2024 è stato applicato nel 100% dei casi. In aggiunta, sempre dal 2021, la Società ha introdotto all'interno dei contratti stipulati con i propri fornitori clausole di accettazione del Codice Etico, clausole anticorruzione e di rispetto del D.Lgs 231/2001.

Per prevenire e mitigare eventuali impatti negativi lungo la propria catena di fornitura, la Società ha predisposto una serie di azioni, tra cui:

- valutare la sostenibilità dei fornitori nell'ambito del processo di qualificazione, richiedendo anche il DURC e, se necessario, l'autocertificazione professionale che garantisce il rispetto delle norme di sicurezza nei confronti dei dipendenti. Inoltre, all'interno del *layout* degli ordini di acquisto (PO) di TP Italia sono presenti i termini e le condizioni generali, applicabili alla fornitura di servizi e/o beni da parte di TP Italia, collegati al Codice di Condotta del Gruppo.
- evitare o limitare il coinvolgimento di fornitori non sostenibili o che godono di cattiva reputazione;
- aumentare il coinvolgimento dei fornitori locali;
- supportare il *Top management* nella gestione delle iniziative sociali locali.

Al fine di monitorare l'efficacia delle attività svolte, la Società attua processi di riqualificazione dei fornitori. Per controllare le pratiche, le politiche e la gestione dei fornitori, TP Italia adotta un **Codice di Condotta per i Fornitori**. Come risultato di tali azioni, la Società sta aumentando il numero di fornitori locali sostenibili selezionati.

Nel 2024, infatti, il 34% delle spese operative sostenute da parte di TP Italia è stato speso per fornitori italiani, rappresentando un incremento del 2,3% rispetto al 2023. Questo risultato dimostra la predilezione di

**partner locali**, con lo scopo di ottenere maggiore efficienza in termini di tempistiche e distanze di trasporto, ma anche per ridurre l'impatto ambientale delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

La scelta di collaboratori locali permette anche di instaurare relazioni stabili, soprattutto a Taranto dove TP Italia ha un'alta reputazione per l'impegno che offre agli abitanti della comunità in cui opera.

Per ulteriori informazioni sulle percentuali di spesa verso fornitori locali, si faccia riferimento alla tabella n. 24 inserita nella sezione "Allegati".

## Principali iniziative relative alla catena di fornitura

### Piano di risposta alle emergenze

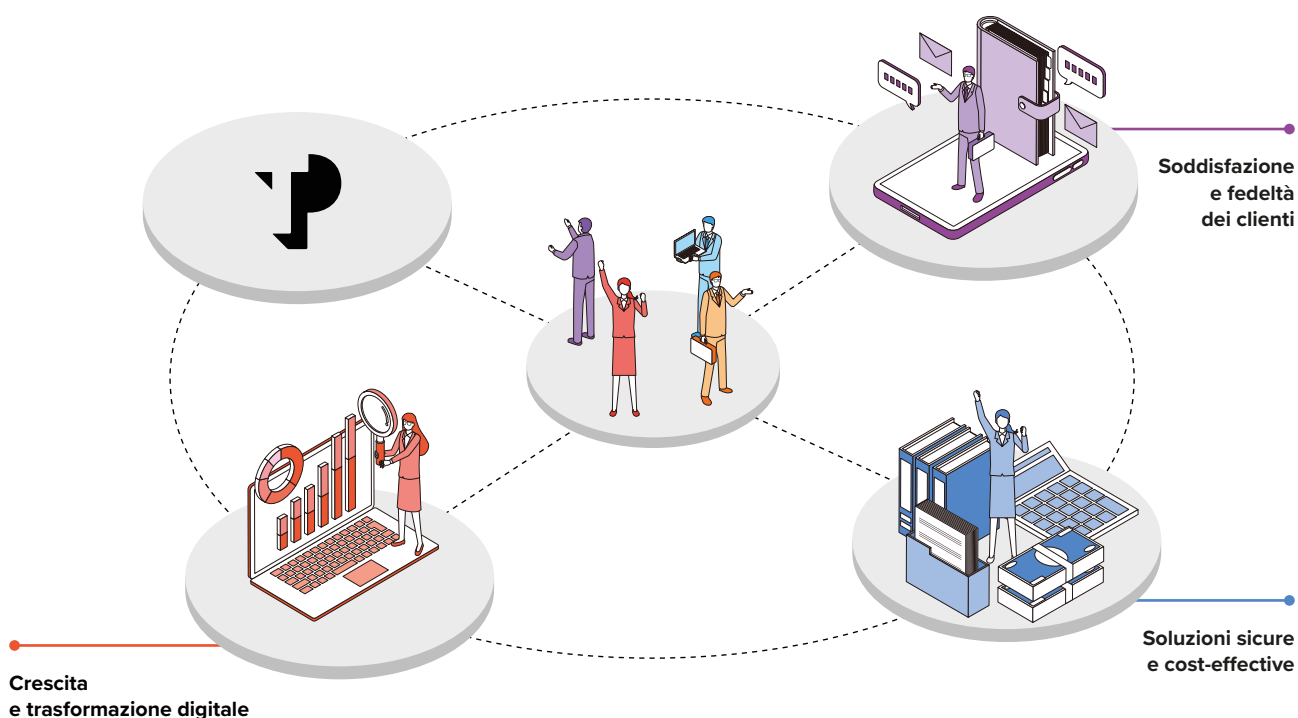
Teleperformance Italia coinvolge fornitori e appaltatori sui temi della sostenibilità ambientale attraverso campagne di sensibilizzazione, valutazione di criteri di prequalificazione. Inoltre, integra le considerazioni ambientali nelle condizioni contrattuali per raggiungere in modo collaborativo gli obiettivi di sostenibilità della filiera.

Sempre di più Teleperformance Italia darà la priorità alla selezione di fornitori a zero emissioni di carbonio e, già dalla fine del 2023, ha avviato la stesura della clausola di responsabilità sociale per i contratti e ha predisposto una sezione specifica sulla sostenibilità all'interno del questionario di due diligence.

# Soddisfazione dei clienti

TP Italia si impegna ad essere un *partner* di riferimento per i propri clienti, in particolare focalizzandosi sul costante monitoraggio della loro soddisfazione.

Al centro del proprio business pone:



Gli **obiettivi di client satisfaction** di TP Italia si focalizzano sull'evoluzione continua delle pratiche aziendali, finalizzata a rispondere ad esigenze sempre più complesse e a migliorare i processi.

Le aspettative dei clienti sono guidate da tendenze come **personalizzazione, sostenibilità e innovazione tecnologica**. Per questo la Società si impegna ad offrire soluzioni su misura, utilizzando tecnologie avanzate per anticipare le esigenze e fornire esperienze altamente personalizzate. Per di più, l'implementazione di soluzioni digitali all'avanguardia migliora l'efficienza operativa e ottimizza l'esperienza del cliente.

Per garantire la qualità e la sicurezza, TP Italia mantiene **standard elevati** in tutte le operazioni azienda-

li, ponendo particolare attenzione alla protezione dei dati e alla continuità dei servizi. L'Azienda potenzia anche il supporto clienti, offrendo soluzioni rapide e proattive per prevenire problemi.

Infine, assicura una **comunicazione trasparente e costante** con i committenti, fornendo aggiornamenti tempestivi sui progressi e garantendo il rispetto rigoroso di tutti i requisiti normativi obbligatori, inclusi quelli relativi a salute e sicurezza, protezione ambientale e *privacy*.

L'approccio che TP Italia utilizza è incentrato sul **dialogo con i clienti** tramite sondaggi di soddisfazione (K. Sat), gestione strategica degli account, *delivery* delle soluzioni, eventi, *partnership* e ascolto delle esigenze e aspettative.

## Principali iniziative relative alla client satisfaction

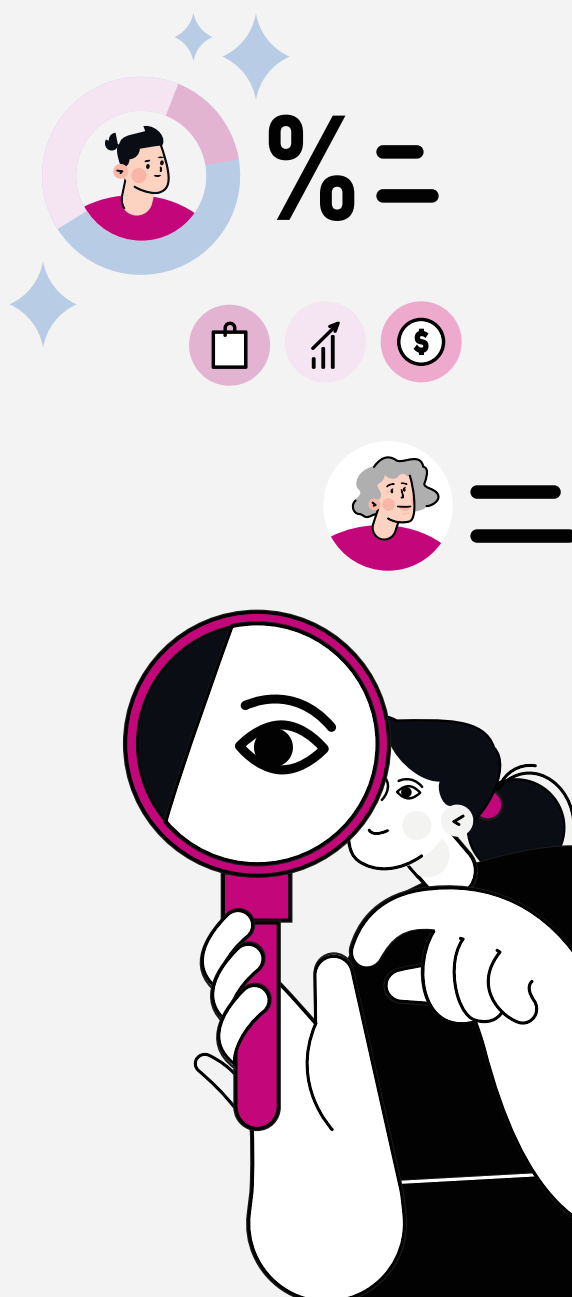
### Sondaggio “K.SAT”

Per prevenire e tutelarsi da potenziali danni reputazionali, Teleperformance Italia ha messo a disposizione dei propri clienti un sondaggio annuale di customer satisfaction “K.Sat” che consente di valutare il livello di soddisfazione e l’esperienza in diversi settori aziendali, tra cui Operations, HR, Account Management, IT e altre. Il sondaggio comprende una valutazione della soddisfazione inviata ai principali contatti dei propri clienti e un sondaggio di follow-up a 90 giorni dal K.Sat annuale, rivolto ai rispondenti neutrali e detrattori.

Oltre a queste iniziative di monitoraggio, la Società ha istituito delle iniziative come l’**Action Plan** e il **Monthly Progress Report** e il **K.Sat** trimestrale (sondaggio con 5 domande, relativo a un periodo di 3 mesi, somministrato in modo casuale).

I risultati delle indagini vengono attentamente analizzati e incorporati nelle *policy* e procedure operative dell’Organizzazione. Questo processo garantisce che gli errori o i punti di debolezza individuati vengano affrontati in modo sistematico e che miglioramenti strutturali siano integrati nelle pratiche quotidiane, assicurando un miglioramento costante della qualità del servizio.

Infine, per assicurare e rafforzare la fedeltà dei clienti, TP Italia si impegna a mantenere elevati *standard* di professionalità, conoscenza, consapevolezza e competenze delle proprie risorse, puntando a ottenere risultati sia quantitativi che qualitativi, con un costante *focus* sul miglioramento continuo.



# Coinvolgimento e sviluppo delle comunità

GRI 413-2

Uno degli obiettivi principali di TP Italia è quello di diventare **leader di un network sociale che coinvolga territorio e comunità**. In particolare, per garantire un coinvolgimento continuo della comunità, la Società mantiene un forte dialogo con i propri *stakeholder* locali attraverso gli sportelli di ascolto. La Società contribuisce inoltre agli investimenti nelle economie locali per incentivare il loro sviluppo.

L'efficacia di tutte le azioni intraprese viene monitorata attraverso **focus group e attenzioni mediatiche** e il miglioramento delle stesse viene analizzato attraverso strumenti aziendali interni, strumenti esterni e la stampa.

Per implementare le lezioni apprese nel corso delle attività di *engagement*, TP Italia ha avviato un processo di *due diligence* per l'identificazione delle ONG.

Gli *stakeholder* che rappresentano la comunità sono chiamati a partecipare a tavole rotonde multidisciplinari e ad attivarsi sfruttando tutti i canali di comunicazione messi a loro disposizione.

Un altro degli aspetti cruciali del coinvolgimento delle comunità locali per TP Italia è l'impatto sull'occupazione locale, a tale scopo vengono realizzate molteplici iniziative, tra cui:

## Soleterre

Dal 2023, TP Italia, in collaborazione con la **ONLUS Soleterre**, ha generato un impatto positivo sulla comunità locale e sull'ambiente attraverso la realizzazione di diversi progetti. Soleterre è una Onlus che si impegna per garantire accesso a cure di qualità, opportunità di lavoro e supporto nelle emergenze, operando in contesti vulnerabili dove salute, occupazione e benessere mentale sono sfide quotidiane. Inoltre, promuove l'inclusione sociale offrendo formazione, orientamento e sostegno a chi cerca un futuro più stabile. In situazioni di conflitto risponde alle emergenze sanitarie, occupandosi di fornire cure adeguate a bambini malati di cancro e vittime di guerra ed erogare corsi di formazione rivolti al personale medico.

Oltre all'iniziativa **sportello psicologico** trattata nel paragrafo "*Benessere dei dipendenti*". Sono state avviate anche attività di *team-building* rigenerativo con la collaborazione di psicologi. Gli stessi hanno condotto lectio-magistralis sul benessere emotivo e cognitivo in presenza a Taranto.



## Komen Italia



Nel corso degli anni TP Italia ha collaborato con Komen Italia, iscrivendo il proprio team alla gara di Roma e donando fondi per la ricerca e la prevenzione del tumore al seno. TP dal 2016 partecipa alla *Race for the Cure*, come indicato all'interno del paragrafo "*Benessere lavorativo*".

Negli anni hanno partecipato circa 500 *Teleperformers*.

Grazie ai fondi raccolti con la *Race for the Cure*, Komen Italia ha realizzato:

- attività a sostegno delle donne che stanno affrontando un tumore del seno;
- borse di studio per giovani ricercatori;

- collaborazioni con le altre Associazioni in Italia;
- giornate di prevenzione gratuite rivolte a donne in condizione di fragilità sociale grazie alla Carovana della Prevenzione.

### Boys Taranto Basket

La Boys Taranto Basket brilla come un esempio luminoso di un club sportivo dedicato a promuovere il profondo concetto dello sport come catalizzatore per l'inclusione sociale.

Fondata nel lontano 1971, da allora ha mantenuto salda la sua missione: offrire ai giovani di Taranto l'opportunità di praticare lo sport a tutti i livelli, indipendentemente dalle loro capacità fisiche o psicologiche. Negli ultimi anni, questa entità sportiva ha ampliato notevolmente la sua offerta, aprendo le porte a una varietà di talenti, tra cui ragazzi e ragazze con disabilità.

TP Italia ha supportato l'ente, in quanto crede che lo sport possa essere un potente strumento per l'inclusione sociale e la sua collaborazione ha garantito un campionato in serie A.



### Associazione Andrea Tudisco

L'Associazione persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale attraverso azioni umanitarie e di solidarietà rivolte a bambini affetti da gravi patologie – in particolare onco-ematologiche - e alle

loro famiglie, e più in generale a soggetti in situazioni di disagio sociosanitario.

TP ha incontrato l'associazione nel 2024 fornendo supporto per:

- sei case d'accoglienza dove si offre ospitalità ed assistenza ai piccoli pazienti e ai loro genitori;
- servizio di "ludoterapia" e "clownterapia";
- servizio di assistenza domiciliare.

In questa attività sono stati coinvolti circa 30 dipendenti.

### Corviale

Nella periferia sud-ovest di Roma, a Corviale, prende vita un progetto che trasforma il disagio in speranza e la marginalità in opportunità. È qui che, all'ombra del celebre "Serpentone", nasce CalcioSociale, un'associa-

zione fondata nel 2005 da Massimo Vallati, con l'ambizione concreta di cambiare le regole del calcio per ridiscutere quelle del mondo. Corviale è un colosso architettonico lungo quasi un chilometro, con nove piani di case popolari, spesso in degrado e abbandono che ospitano circa 4.500 persone. Questa realtà, grazie a **CalcioSociale** sta diventando anche simbolo di rinascita e legalità. Il progetto, promosso dall'Unione Europea e dalla Federazione Italiana Giuoco Calcio, si fonda sull'idea che lo sport, e in particolare il calcio, possa essere strumento di inclusione, educazione e trasformazione sociale. Nel 2024 il percorso di CalcioSociale ha incrociato quello di TP Italia, la quale ha scelto di affiancare il progetto, portando oltre 50 dipendenti a vivere un'esperienza di *team building* all'interno del centro. Il contatto diretto con le persone, il lavoro negli orti comunitari, i racconti delle famiglie di Corviale: tutto questo ha generato un impatto emotivo profondo, lasciando un segno autentico nei cuori di chi ha partecipato. Un'esperienza che ha unito la dimensione lavorativa a quella personale, facendo emergere quanto valore ci sia nell'ascolto, nella prossimità e nel mettersi in gioco.

Il legame tra TP Italia e CalcioSociale continua a rafforzarsi: nel 2024 Campo dei Miracoli ha ospitato un evento di straordinaria importanza, la celebrazione del 173esimo anniversario della Polizia di Stato. Presenti, tra gli altri, il questore di Roma, il ministro dello sport, il sindaco e il capo della polizia. Anche TP Italia ha partecipato, a testimonianza di un impegno che va ben oltre le parole.



# Membership e associazioni

GRI 2-28

TP Italia è iscritta alle seguenti associazioni, che rappresentano al meglio i valori fondamentali adottati dall'Azienda e il suo modello di *business*:



## Valore D

Anche per il 2024 è stata rinnovata l'adesione all'associazione **Valore D**, la prima associazione di imprese in Italia che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle imprese e del Paese, con oltre 340 aziende aderenti al *network*. In virtù dell'associazione a Valore D, TP Italia ha accesso a numerosi progetti sull'*empowerment* femminile come *webinar* mensili, incontri di formazione, laboratori di condivisione e programmi di *mentoring* rivolti a tutte le risorse (es. Valore D Talks Academy, Parole che includono, Le Storie che cambiano: trova il tuo sponsor e altri).

## Sostegno alla formazione STEM

TP Italia si è impegnata a promuovere e sostenere la formazione nelle materie STEM attraverso diverse iniziative concrete. Nell'ultimo anno, ad esempio, è stata invitata una *Software Development Engineer* e risorsa STEM dell'Azienda, la quale ha tenuto un intervento presso la sede di TP durante l'evento "*Il futuro ti aspetta qui*". Durante tale evento sono state coinvolte alcune classi dell'Istituto pubblico Vico De Carolis di Taranto. Nel suo intervento, ha illustrato l'importanza delle materie STEM e il loro impatto sul mondo che ci circonda.

Inoltre, come parte dell'impegno dell'Azienda per valorizzare i giovani talenti nel settore tecnologico e dell'innovazione, alcune risorse dell'area *Innovation* hanno partecipato al **Young Club CMMC 2024**. Questa iniziativa, promossa da Club CMMC, ha l'obiettivo di offrire alle giovani, opportunità di crescita professionale tramite eventi, *workshop*, concorsi e progetti innovativi, favorendo anche il *networking* con esperti del settore. Il 27 giugno 2024, presso il palazzo di Poste Italiane a Roma, si è svolto l'evento finale dello **Young Club CMMC 2024**, durante il quale sono stati presentati i lavori dei *team* partecipanti sui temi dell'intelligenza artificiale.

Queste attività rappresentano alcuni esempi delle iniziative promosse da TP Italia per sostenere la formazione STEM e favorire lo sviluppo di competenze chiave per il futuro.

## Associazione PARKS Liberi ed uguali

È stata rinnovata l'adesione a *Parks Liberi e uguali*, un'associazione senza scopo di lucro creata per aiutare le aziende socie a comprendere e realizzare al mas-

simo le potenzialità di *business* legate allo sviluppo di strategie e buone pratiche rispettose della diversità.

Con *Parks* sono stati organizzati i seguenti eventi:

- **Invito webinar Parks Inclusione LGBTQI+:** si è parlato di come creare un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso vuol dire parlare anche dei temi che sono spesso considerati troppo privati per essere discussi in Azienda. Uno di questi è l'inclusione rispetto all'orientamento affettivo e sessuale e all'identità di genere.
- **Invito a partecipare al webinar "Le radici dell'odio":** Organizzato per la Giornata internazionale contro l'omofobia, la bifobia e la transfobia, per eliminare discriminazioni, molestie e violenze subite dalle persone LGBTQI+. La Giornata ricorda la decisione del 17 maggio 1990 di rimuovere l'omosessualità dalla lista delle malattie mentali, presente fino a quel giorno nella classificazione internazionale delle malattie pubblicata dall'OMS. Per celebrare questa importante ricorrenza, TP ha invitato tutti i dipendenti a partecipare al webinar organizzato da Parks Liberi e Uguali, per tutte le aziende associate.
- **Webinar Parks/ TP Con Igor Suran di Parks.** Si è riflettuto sul perché l'orientamento affettivo e sessuale e l'identità di genere debbano far parte del percorso di inclusione aziendale, di chi sono le persone alleate, e come realizzare alleanze efficaci per contribuire alla creazione della zona di sicurezza psicologica. Sono state ascoltate le esperienze di ciascun dipendente per apprendere ancora meglio l'importanza di questo tema.

## Partnership con Obiettivo 3 Tappa Parigi

TP Italia è stata *partner* per il secondo anno di *Obiettivo 3* nell'evento sportivo "*Obiettivo Tricolore - La Grande Staffetta*". Ha supportato uno degli atleti in gara, il tarantino Leonardo Percoco. *Obiettivo Tricolore* è la staffetta paralimpica ideata da Alex Zanardi che ha coinvolto 70 atleti in sella a *handbike*, biciclette, carrozzine olimpiche, lungo 26 tappe e 1.600 chilometri per promuovere lo sport paralimpico. L'ultima tappa è stata Parigi, dove i rappresentanti di TP erano presenti al traguardo per accogliere gli atleti.

# La capacità di TP Italia di generare e distribuire valore

Per TP Italia sostenibilità significa anche avere un impatto economico positivo sull'economia locale. L'Azienda considera importante per la propria reputazione investire nella creazione di valore per il territorio. Il territorio e le comunità locali possono beneficiare della generazione di valore economico attraverso l'occupazione e i servizi erogati dalla Società.

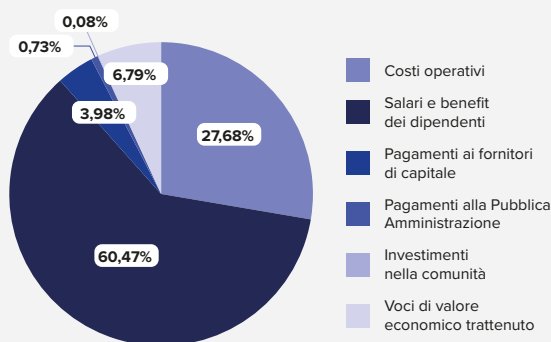
## Valore economico generato, trattenuto e distribuito

GRI 201-1

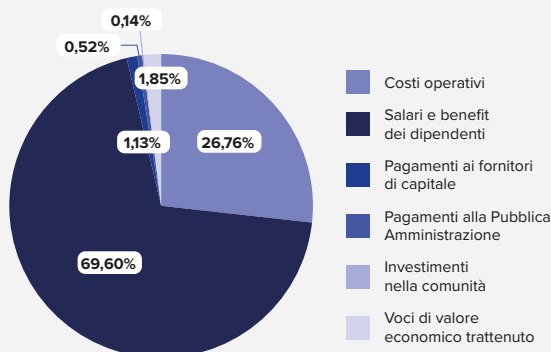
Nel 2024, il valore generato dall'attività di TP Italia risulta pari a 69.160.275 euro. Di tale valore, il 98% è stato distribuito agli *stakeholder* dell'Azienda, ripartito come segue: circa il 70% è stato destinato ai dipendenti, circa il 27% ai fornitori, poco più dell'1% agli investitori e circa l'1% alla Pubblica Amministrazione. Il valore economico distribuito complessivamente nell'anno, coerentemente con la strategia di *business* di TP Italia, ammonta a 67.882.071 euro, registrando una riduzione dell'8% rispetto all'esercizio precedente. L'analisi del valore economico generato e distribuito evidenzia che i costi operativi rappresentano il 27% del valore distribuito, di questi il 93% è riferito a costi per servizi inerenti all'attività core della Società.

Nei grafici di seguito riportati, si presenta la ripartizione del valore economico generato da TP Italia nel 2023 e nel 2024. Per ulteriori dettagli, si rimanda alla tabella n. 25 nella sezione "Allegati".

### Valore economico generato 2023



### Valore economico generato 2024



# L'innovazione e la digitalizzazione di TP Italia

L'evoluzione del mercato porta alla necessità di un cambiamento costante e continuo nell'adozione di nuove tecnologie, in particolare: l'analisi dei *big data* (descrittiva, predittiva e prescrittiva), l'automazione dei processi robotici e l'intelligenza artificiale.

La corretta progettazione e realizzazione di queste nuove tecnologie consente di raggiungere diversi vantaggi che possono essere di tipo:

- **diretto** - diminuzione dei tempi medi di chiamata, aumento della risoluzione della prima chiamata;
- **indiretto** - aumento della soddisfazione dei clienti e dei dipendenti;
- **generale** - l'aumento delle vendite e dei risultati economici dell'Azienda.

Nell'ambito dell'innovazione e della digitalizzazione, TP Italia si è posta anche **obiettivi ambiziosi volti a migliorare l'efficienza operativa e ad aumentare la soddisfazione dei clienti**. Per monitorare i progressi verso questi obiettivi, sono stati presi in considerazione indicatori come il numero di processi automatizzati,

la percentuale di servizi *online* accessibili e il *feedback* degli utenti sulle nuove tecnologie implementate.

Le azioni intraprese hanno dimostrato una notevole efficacia nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. La Società ha riscontrato un aumento significativo dell'automazione dei processi, superando le aspettative. Inoltre, l'accessibilità dei servizi *online* è fortemente migliorata. Tutti questi risultati sono stati raggiunti attraverso una **strategia focalizzata sull'adozione di tecnologie avanzate e sulla formazione continua del personale** relativamente ai nuovi strumenti digitali.

Il percorso di innovazione ha permesso a TP Italia di individuare alcune criticità, come la resistenza al cambiamento in alcuni settori dell'Organizzazione e la necessità di una formazione più specifica sulle nuove tecnologie. Tali lezioni sono state fondamentali per affinare la strategia della Società: TP Italia ha rivisto le proprie politiche per includere percorsi formativi personalizzati e ha implementato un sistema di *feedback* continuo per monitorare l'accettazione di nuove soluzioni. Tali adeguamenti hanno contribuito a un'adozione più rapida delle innovazioni proposte.

2. Si specifica il valore economico generato è stato calcolato a partire dai dati riportati all'interno del Bilancio Finanziario di IN&OUT S.p.A., il quale non include, all'interno del proprio perimetro di informazioni, anche Finandout S.r.l..

# Soluzioni per rafforzare la digitalizzazione di TP Italia

TP Italia fornisce **soluzioni innovative** per aiutare i propri clienti ad adattarsi ai cambiamenti e alle tendenze economiche e del mercato. Sulla base della vicinanza ai propri clienti e delle proprie competenze, offre soluzioni

personalizzate e interagisce con agilità, flessibilità e velocità nell'implementazione delle soluzioni. Gli approcci che la Società può adottare per implementare le tecniche innovative e digitalizzate sono:

## Approccio top-down

Definito a livello centrale e applicato in tutte le Società controllate, tra cui Teleperformance Italia, il cosiddetto T.A.P.™ (Technology, Analytics, Process excellence) è una metodologia di trasformazione digitale basata su tre pilastri:

### **Tecnologia:**

miglioramenti della produttività attraverso RPA - automazione robotica dei processi - e altre soluzioni innovative;

### **Analytics:**

estrazione di *insight* dai dati di interazione con il cliente e dalla conversazione analizzata (analisi del discorso, *web monitoring*, ect);

### **Eccellenza dei processi:**

maggiore efficacia ed efficienza, sviluppo di modelli operativi mirati, implementazione di programmi di trasformazione su larga scala.

T.A.P.™ combina il metodo Lean Six Sigma con il design thinking per supportare una trasformazione di successo. Incoraggia un approccio collaborativo e consulenziale e offre soluzioni su misura per le esigenze di ogni cliente. L'obiettivo è quello di analizzare in profondità la customer *experience* e quindi individuare opportunità di ottimizzazione e miglioramento, al fine di rendere la customer *experience* un vero e proprio fattore differenziante. L'approccio olistico T.A.P.™ di TP Italia supporta i clienti durante lo sviluppo e l'implementazione della soluzione, con risultati eccellenti.

## Approccio bottom-up

Teleperformance Italia incoraggia idee e proposte di innovazione e digitalizzazione bottom-up, ovvero direttamente attraverso agenti che interagiscono quotidianamente con i clienti e che sanno ascoltare realmente le loro esigenze.

### **Open innovation:**

Teleperformance Italia implementa l'open innovation sostenendo interazioni forti e continue con università e politecnici, ospitando laureandi e tirocinanti, partecipando a seminari e progetti di ricerca e sviluppo, scrivendo e pubblicando articoli scientifici, nonché collaborando con start-up e PMI innovative, alla ricerca di nuove soluzioni che possano realmente portare valore aggiunto ai clienti.

TP Italia adotta diverse soluzioni volte a garantire la continuità e la sicurezza del servizio erogato e a seguire la trasformazione digitale, attraverso:

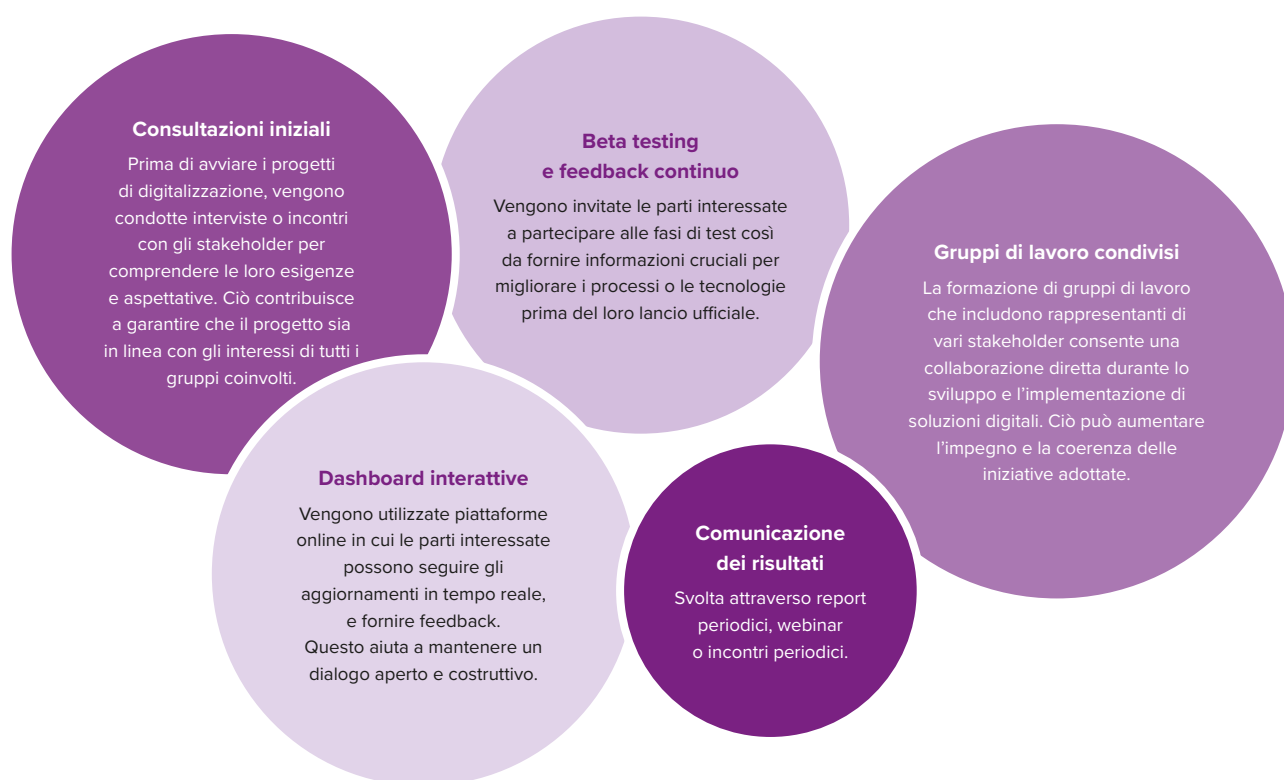
- implementazione di sistemi di intelligenza artificiale (IA) e *machine learning* (ML);
- integrazione dei dati dei clienti provenienti da vari canali di comunicazione (come telefono, *e-mail*, *chat*, *social media*) in una piattaforma centralizzata;
- messa a disposizione di un'esperienza monocanale semplice e fluida;
- sviluppo e implementazione di strumenti avanzati di analisi dei dati;
- investimenti in formazione e sviluppo del personale dei *contact center*;
- collaborazione con fornitori di tecnologie innovative;
- sviluppo e messa in atto di misure proattive di *cybersecurity*;
- promozione dell'adozione di soluzioni digitali *self-service*;

- monitoraggio continuo dell'evoluzione delle tecnologie emergenti e adozione di un approccio proattivo;
- promozione del coinvolgimento attivo dei dipendenti dei *contact center* nel processo di innovazione e digitalizzazione.

L'efficacia delle azioni sopra elencate è costantemente monitorata da:

- pianificazione e coordinamento dei progetti, delle attività e dell'attuazione dei piani di lavoro;
- gestione delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche;
- monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento e adozione delle necessarie azioni correttive;
- gestione della comunicazione interna ed esterna per garantire efficacia e tempestività attraverso una comunicazione efficace.

Nel processo di trasformazione digitale sono coinvolti tutti gli stakeholder.  
I modi in cui vengono coinvolti sono:



## Ricerca e sviluppo

TP Italia intende continuare a lavorare sui temi dell'innovazione e della digitalizzazione con l'obiettivo di creare un ecosistema intelligente e sostenibile che coinvolga clienti, agenti, fornitori, università e *start-up*, al fine di creare valore per i clienti e allo stesso tempo contribuire positivamente all'ambiente e alla comunità.

### Partnership con le università

La trasformazione di TP Italia, avvenuta nel corso degli ultimi anni, segna un passaggio strategico e culturale fondato su un paradigma innovativo che integra ricerca accademica, sviluppo tecnologico e ridefinizione dei servizi alle imprese. Il consolidamento delle **partnership con diverse università** tra le quali: il Politecnico di Bari, l'Università del Salento, Roma Tre e Lumsa, così come la stretta collaborazione con alcune PMI innovative, ha generato un ecosistema fertile in cui il trasferimento di conoscenza e la sperimentazione applicata si traducono in progetti di ricerca congiunti, seminari specialistici, *project work*, tesi di laurea e programmi di tirocinio.

Le attività di collaborazione con le università si sviluppano nell'ambito di un più ampio *framework* di *partnership* strategiche, finalizzate all'integrazione tra ricerca accademica e innovazione aziendale. Il *purpose* principale di questi progetti è duplice: da un lato favorire il trasferimento tecnologico e metodologico dalle università al contesto aziendale, con un *focus* su intelligenza artificiale, automazione, *business process management* e sostenibilità e, dall'altro offrire a studenti e ricercatori l'opportunità di lavorare su casi studio reali, sviluppando competenze applicabili al mercato del lavoro.

L'idea nasce dall'esigenza di esplorare nuovi modelli di innovazione e formazione, in risposta alle rapide trasformazioni del settore dei *contact center* e del *customer experience management*. L'obiettivo è creare un ambiente collaborativo in cui le università contribuiscano con *know-how* teorico e metodologico, mentre l'Azienda fornisce un contesto operativo per l'applicazione concreta delle soluzioni sviluppate.

Il funzionamento di queste collaborazioni prevede diverse modalità di interazione, tra cui:

- **Project Work:** studenti magistrali, seguiti da tutor aziendali e accademici, lavorano su progetti di ricerca applicata, analizzando l'impatto delle tecnologie emergenti sui processi aziendali. Ogni gruppo di studenti lavora su una problematica specifica, con un approccio di tipo sperimentale e analitico. Il percorso prevede una fase iniziale di studio teorico e *benchmarking*, seguita dall'analisi dei dati aziendali e dalla proposta di soluzioni innovative. La valutazione finale avviene tramite discussione accademica e confronto con esperti aziendali. Le tematiche affrontate nei *project work* del 2024 hanno riguardato:
  - **AI & RPA nel Customer Care:** studio dell'integrazione tra *Robotic Process Automation* (RPA) e Intelligenza Artificiale Generativa per migliorare l'efficienza e la qualità dell'interazione con il cliente;
  - **Human-Centered AI:** analisi dell'impatto dell'intelligenza artificiale nei contesti aziendali, con *focus* su *user experience*, interazione uomo-macchina e supporto decisionale.
- **Tesi di Laurea:** le tesi di laurea sviluppate in collaborazione con l'Azienda si concentrano su temi di ricerca applicata, con un forte orientamento all'innovazione e all'implementazione pratica delle metodologie di *Project Management*, AI, RPA e *Digital Transformation*. Gli studenti vengono affiancati da un tutor aziendale, che li guida nello sviluppo della ricerca, supportandoli con *feedback* regolari e suggerimenti metodologici. In alcuni casi, gli studenti partecipano attivamente ai progetti aziendali per raccogliere dati e validare le loro ipotesi di ricerca. Le tesi sviluppate portano spesso a risultati concreti sia per l'Azienda che per gli studenti attraverso l'applicazione pratica delle ricerche nei processi aziendali, pubblicazioni scientifiche e opportunità di carriera.
- **Seminari e Workshop:** lezioni specialistiche tenute da esperti aziendali per trasferire conoscenze su innovazioni di frontiera e applicazioni pratiche delle tecnologie emergenti. Questa attività ha l'obiettivo di fornire un approccio *hands-on* alle tematiche trattate.

- **Pubblicazioni scientifiche:** collaborazione nella produzione di *paper* su tematiche innovative, per la diffusione delle *best practice* nel settore e la validazione scientifica delle innovazioni sviluppate.

I temi trattati nei vari progetti spaziano dall'intelligenza artificiale generativa e il suo utilizzo nei *contact center*, alla sostenibilità e il suo impatto sulla competitività aziendale, passando per la *robotic process automation* (RPA) integrata con IA, il *business process management* e le tecniche di *speech analytics* avanzate. Il filo conduttore è sempre l'esplorazione del ruolo delle nuove tecnologie nel miglioramento dell'efficienza operativa e dell'esperienza utente, con un approccio che coniuga rigore scientifico e applicabilità pratica.

Questo assetto collaborativo rappresenta il motore della profonda evoluzione che ha portato TP Italia a superare la tradizionale configurazione di *call center* per affermarsi come *hub* di servizi avanzati, capace di offrire soluzioni monocanale per la gestione della *Customer Experience*. La sinergia tra innovazione scientifica e applicazione industriale è il pilastro su cui si fonda la capacità di Teleperformance nell'anticipare le esigenze del mercato, integrando strumenti di automazione intelligente, modelli predittivi e nuove logiche di interazione con il cliente.

L'**Innovazione e la Ricerca & Sviluppo** rappresentano leve fondamentali. L'impegno dell'Azienda in attività di R&S si articola attraverso la partecipazione a programmi di finanziamento competitivi, sia in ambito europeo, con il coinvolgimento in iniziative *Horizon Europe*, sia a livello nazionale e regionale, mediante l'accesso a fondi strutturali come il FESR. Questi progetti si configurano come strumenti di crescita che consentono di esplorare nuove frontiere nell'ambito della *Customer Experience*, dell'automazione intelligente e della gestione monocanale dei servizi alle imprese.

Parallelamente, la rete di collaborazioni con gli organismi di ricerca rappresenta il fondamento su cui si innestano tali attività attraverso la condivisione di *know-how*, lo sviluppo di ricerche applicate e il coinvolgimento di studenti e ricercatori in *project work*, tesi e tirocini. Questa sinergia tra ricerca accademica

e innovazione industriale consente di accelerare il trasferimento tecnologico e di tradurre i risultati della ricerca in soluzioni concrete, scalabili e sostenibili per il mercato.

L'essenza della missione di TP risiede proprio in questa intersezione tra innovazione tecnologica e impatto sociale: i progetti di ricerca e sviluppo non sono solo strumenti per l'incremento della competitività aziendale, ma si traducono in un **modello di crescita sostenibile che genera ricadute positive sull'ecosistema imprenditoriale e accademico, sulla valorizzazione delle competenze e sulla creazione di nuove opportunità professionali**.

Di seguito è riportato il dettaglio delle **attività di Digital Innovation e Ricerca e Sviluppo** svolte nel 2024:

“Comprendere come i Big Data e l'Intelligenza Artificiale trasformano il settore dell'esperienza cliente, guidano la crescita del business e hanno un impatto sulle persone” - Vincenzo Giliberti, Innovation Digital Leader di Teleperformance Italia, ha tenuto una lezione presso il master MBA della LUMSA di Roma, focalizzandosi sul caso studio di Teleperformance Italia, che ha dimostrato come l'adozione di Big Data e AI possa portare a significativi miglioramenti nell'esperienza del cliente e nel miglioramento dei risultati aziendali.

Pubblicazione del paper scientifico “An Assessment of Digitalization Techniques in Contact Centers and their Impact on Agent Performance and Well-Being”, scritto da G. Papadia, M. Pacella, P. Vasco, ricercatori dell'Università del Salento e da Vincenzo Giliberti, di Teleperformance Italia. Nel paper si analizza come le tecnologie digitali stiano trasformando i *contact center*, migliorando non solo l'efficienza e la produttività degli agenti, ma anche il loro benessere generale.

L'area Innovation Digital di Teleperformance Italia ha lavorato, nel corso del 2024, sull'ottimizzazione della soluzione denominata VOICE First (Voice Intelligence for Customer Experience) cofinanziata dalla Regione Puglia e dall'Unione Europea nell'ambito del POR (Programma Operativo Regionale). Tale Progetto rappresenta un'innovazione significativa nel settore del customer care, distinguendosi per la capacità di integrare, in un'unica dashboard intuitiva, un'ampia gamma di tecnologie avanzate.

"AI Trends in the Customer Experience Industry" – webinar organizzato dall'associazione CMMC, nell'ambito del quale Vincenzo Giliberti di Teleperformance Italia è stato relatore. Durante il webinar, Giliberti ha esplorato le tendenze emergenti, evidenziando come l'intelligenza artificiale stia trasformando le interazioni tra aziende e clienti.

"AI, Measurement, Automation & Testing" - in questa occasione, Giliberti, in qualità di relatore alla conferenza presso il Lingotto, ha approfondito l'importanza della misurazione e dell'automazione nei processi di testing, illustrando come l'intelligenza artificiale possa essere utilizzata per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei test.

"Analisi del rapporto dinamico tra sostenibilità e competitività attraverso la teoria dei processi: Teleperformance Italia case study" - tale lavoro di tesi, della studentessa Debora Cassano, ha mirato a contribuire alla comprensione del modo in cui le pratiche sostenibili possano costituire un driver chiave per il successo aziendale.

"Intelligenti o Artificiali?" – evento organizzato nel 2024 presso la sede di Teleperformance Italia con gli studenti della scuola media superiore Archimede Falanto. L'evento ha offerto un'opportunità importante per i giovani di confrontarsi con un esperto del settore e di riflettere sulle implicazioni etiche e sociali dell'AI.

Young Club CMMC 2024 – evento tenutosi presso il palazzo di Poste Italiane di Roma, Stefania Viapiana e Domenico Zurlo di Teleperformance Italia hanno partecipato nel team "AI & Organizzazione" e "AI & Tecnologie" che hanno messo a confronto diverse piattaforme per l'AI e le nuove competenze richieste.

"Innovazione & IA" – conferenza organizzata dalla Rete Ionica degli Ordini Professionali di Taranto a cui Vincenzo Giliberti è stato relatore. La conferenza ha riunito professionisti di diverse discipline, creando un forum per lo scambio di idee e per la discussione delle sfide e delle opportunità offerte dall'AI.

ASL di Taranto - Vincenzo Giliberti di Teleperformance è intervenuto come relatore in un convegno discutendo in particolare dell'Intelligenza Artificiale nell'umanizzazione della cura.

"HORIZON-CL4-2024-HUMAN-03 – A human-centred and ethical development of digital and industrial technologies" - in un raggruppamento coordinato dall'Università degli studi di Trento è stato proposto il progetto denominato "ATTAIN - Assessing and acTing agents towards Trustworthy Artificial Intelligence" per la valutazione e il miglioramento continuo multidimensionale dei sistemi di intelligenza artificiale (IA).

Premiazione agli SDG's Leader Award – Sustainable Leadership Program – Teleperformance Italia è stata premiata a Roma nelle seguenti categorie, con i rispettivi progetti indicati tra parentesi: Institutional Relations SDGs Community (Teleperformance4Inclusion), Sustainability SDGs Community (SW Sustainability Workers), Human Resources SDGs Community (Tutti Parte del Gioco), Mobility SDGs Community (TP CO2unter), Communication & Marketing SDGs Community (Speraker RT Communication & Marketing).



TP Italia continua il suo percorso di specializzazione nell'uso delle nuove tecnologie per l'assistenza ai clienti.

L'Azienda ha presentato **"H.O.P.E. – High Optimization Patterns for operations Excellence"**, ovvero il progetto di ricerca industriale e di sviluppo sperimentale in fase di avvio nella sua sede di Taranto. L'idea ruota attorno al miglioramento dell'esperienza dei clienti e dei lavoratori e sull'efficienza operativa attraverso l'adozione di tecnologie innovative come il Metaverso (es. realtà virtuale nelle sue varie istanze), RPA e *machine learning*, e algoritmi di elaborazione del linguaggio naturale con applicazioni su *anti-churn* e fidelizzazione dei clienti.

Tale progetto, che prevede un investimento totale di circa 6,5 milioni di euro e dovrebbe concludersi entro due anni, consoliderà il ruolo di primo piano della sede tarantina per l'innovazione tecnologica di tutto il Gruppo TP, *leader* mondiale nei servizi digitali integrati per la *customer experience*. 'H.O.P.E.', inoltre, consentirà anche l'ingresso di sei nuovi talenti digitali, in particolare ingegneri specializzati in intelligenza artificiale, sviluppo software e realtà aumentata.

L'obiettivo principe di H.O.P.E è quello di implementare i risultati già ottenuti con il programma di ricerca e

sviluppo 'V.O.I.C.E. (*Voice Intelligence for the Customer Excellence*) First', che ha portato all'applicazione dell'analisi predittiva all'assistenza clienti.

Questo nuovo progetto si articola in tre macroaree:

- 1. integrazione dell'intelligenza artificiale**, del *machine learning* e del *natural language process* per migliorare la produttività degli operatori;
- 2. realtà virtuale**, aumentata ed estesa per migliorarne la formazione;
- 3. intelligenza artificiale per innalzare i livelli di soddisfazione degli utenti** e ridurre il tasso di abbandono delle aziende per le quali TP fornisce i propri servizi (dai fornitori di energia alle piattaforme di *e-commerce*).

In sintesi, il progetto H.O.P.E persegue i seguenti obiettivi:

- migliorare l'esperienza e la formazione dei clienti con il metaverso;
- automatizzare processi ripetitivi e tediosi;
- offrire un servizio personalizzato e coinvolgente;
- migliorare l'efficienza operativa;
- ridurre i costi di gestione;
- aumentare la produttività e la soddisfazione degli operatori;
- ottimizzare l'uso delle risorse.

# Cybersecurity

GRI 418-1

Da diversi anni, le soluzioni di “*trust & safety*” di TP Italia garantiscono una protezione continua dei clienti, assicurando la conformità normativa, salvaguardando la reputazione del *brand* e rendendo le proprie piattaforme più sicure:

- gli ambienti degli agenti sono resi sicuri da *software* avanzati e tecnologie di sicurezza digitale;
- sono presenti controlli di accesso ultrasicuri e blocco automatico in caso di accesso non autorizzato;
- vengono utilizzati strumenti e processi di prevenzione delle frodi, come “*TP Italia protect*” e il *Security Risk Assessment*, che rilevano anomalie e sono integrati in conformità con le normative locali;
- viene assicurata la protezione dei sistemi e dei dati personali attraverso procedure certificate allineate ai più stringenti standard internazionali (ISO 27701, Binding Corporate Rules, PCI-DSS, SOC 2 Type 2, ecc.) e progettate per proteggere l'intero ecosistema clienti, committenti e dipendenti.

TP Italia fornisce un *framework* completo per la sicurezza dei dati in linea con i più severi *standard* internazionali. L'Azienda ha ottenuto la **certificazione globale ISO 27701** per il proprio sistema di gestione della

*privacy* dei dati. Utilizza inoltre le migliori tecnologie di sicurezza dei dati per proteggere i propri clienti e dipendenti da attacchi informatici e furti di dati. A seguito della norma ISO 27001, le parti interessate sono coinvolte nella valutazione SOW S e fanno parte del processo decisionale. La comunicazione rispetto a tali temi si svolge, in conformità con la norma ISO 27001, attraverso riunioni periodiche e revisioni da parte delle funzioni aziendali sul tema della sicurezza.

Inoltre, la Società ha recepito e rispetta il GDPR, la normativa DPO, le Norme Vincolanti d'Impresa (BCR) e la certificazione *standard* PCI DSS. Per prevenire qualsiasi potenziale rischio e stare al passo con i cambiamenti, tutte le procedure, i controlli e gli *standard* sono stati riesaminati. La conformità alle politiche e alle procedure è garantita attraverso cicli di *audit* interni ed esterni.

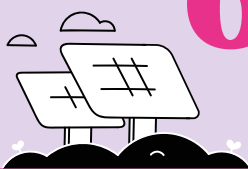
Oltre al già citato programma di *audit*, l'Azienda valuta i propri progressi in materia di sicurezza informatica con un sistema di punteggio interno basato su SLA e *KPI*. Questo sistema quantifica e monitora il livello di sicurezza interno. Infine, l'efficienza dei processi viene valutata attraverso il raggiungimento degli obiettivi e la ricertificazione ISO 27001 e PCI-DSS.

Grazie a tutte le azioni descritte, nel 2024, in linea con il 2023, **non sono stati registrati casi di violazioni, fuga o perdita di dati sensibili.**





Tool di geolocalizzazione  
**TPCO<sub>2</sub>unter**



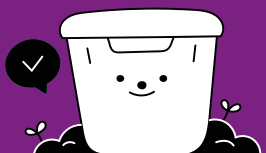
**6.963 GJ**

ENERGIA CONSUMATA



**331 Ton**

RIFIUTI GENERATI



**561 tCO<sub>2</sub>**

EMISSIONI SCOPE 1 E 2 (LB)



# La cura del pianeta di TP Italia

Ogni anno **Teleperformance Italia** valuta i **fattori interni ed esterni** che possono influire sulle proprie attività operative, con l'obiettivo di **prevenire e mitigare i rischi** che potrebbero compromettere la continuità aziendale.

A tal fine, vengono condotte **attività periodiche di Risk Assessment** per individuare le **aree di criticità** e pianificare le necessarie **azioni di controllo, manutenzione ordinaria e straordinaria**, nonché per predisporre **piani di emergenza** in caso di **calamità naturali o eventi che possano generare discontinuità operative**.

Le aree **Facility** e **IT**, in coordinamento con il **Gruppo**, definiscono le **procedure di escalation** per la gestione tempestiva delle criticità, garantendo un presidio costante **sia durante che al di fuori dell'orario di lavoro**. Il **Business Recovery Plan**, parte integrante del sistema di gestione aziendale, viene **aggiornato regolar-**

**mente** in base a eventuali modifiche rilevanti dei sistemi o dei processi operativi.

Nel 2024, nell'ambito del proprio impegno verso la **sostenibilità ambientale**, Teleperformance Italia ha avviato una **valutazione dell'impatto climatico** delle proprie sedi italiane.

Lo studio, incentrato sulle attività operative, sarà **documentato** e costituirà una **traccia concreta del percorso intrapreso** per la mitigazione del cambiamento climatico.

Inoltre, gli **stakeholder** di Teleperformance Italia sono **coinvolti attivamente** nella gestione dei rischi ambientali attraverso un **approccio integrato** all'interno del **Sistema di Gestione della Comunicazione Interna ed Esterna**, che favorisce la **condivisione e la consapevolezza** sui temi climatici e di resilienza organizzativa.

## Gestione dei consumi energetici

GRI 302-1, 302-3

Il consumo totale di energia registrato da Teleperformance Italia nel 2024 è stato di 6.963 GJ, in lieve aumento rispetto al 2023, giustificato dal maggior utilizzo delle sedi aziendali.

Ulteriori specifiche rispetto ai dati sono presentate nelle tabelle n. 26 e 27 nella sezione "Allegati".

In ottica di miglioramento dei sistemi di monitoraggio

dei consumi, Teleperformance Italia sta implementando un **sistema dedicato alla misurazione dei consumi del pannello fotovoltaico** presso la sede di Taranto.

Parallelamente, è in corso uno studio volto a valutare il **potenziale risparmio energetico** derivante dall'impiego del **freecooling** nei **datacenter**.

## Gestione delle emissioni GHG

GRI 305-1, 305-2, 305-4

Teleperformance Italia è impegnata da diversi anni sui temi della sostenibilità ambientale e dell'efficienza energetica. Il dipartimento di *Environmental Management*, collaborando con le altre funzioni, sulla base del sistema di gestione integrato, mira non solo al raggiungimento degli obiettivi posti ma anche al miglioramento continuo dei risultati operativi.

È importante sottolineare che il punto di partenza è stato il modo in cui Teleperformance Italia ha approcciato la gestione del rischio pandemico a partire dal 2020. Trasformando completamente questo rischio

in un'opportunità per il raggiungimento degli obiettivi ambientali prefissati, si è stabilito che la quasi totalità della forza lavoro svolgesse le proprie attività da remoto.

Al fine di un corretto calcolo dei dati, si è resa necessaria la progettazione di **strumenti specifici**, ciò ha permesso di raggiungere buoni risultati rispetto alla gestione ambientale, in quanto ne ha consentito una valutazione autonoma ed efficiente. La modalità di **smart working**, confermata anche dopo la fine dello stato di emergenza, è stata un acceleratore di risultati.

### TP Italia CO<sub>2</sub>unter

La progettazione di uno strumento volto a garantire una corrispondenza tra i dati interni ed esterni ha coinvolto i dipartimenti di *Development* dell'Azienda e non solo. Il recupero automatico dei dati finalizzato al calcolo di ogni spostamento per ciascun dipendente in forma anonima collettiva è stato sfidante.

Il *mobility tool* sviluppato e i sistemi di monitoraggio dei consumi energetici delle sedi, hanno permesso di certificare a livello di Gruppo i risultati ottenuti in termini di riduzione delle emissioni.

Grazie alla contabilizzazione immediata delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente in atmosfera, relative al tragitto casa-lavoro dei dipendenti, è ora **possibile valutare l'efficacia dello *smart working*** come strumento per il raggiungimento degli obiettivi legati alla sostenibilità ambientale delle sedi operative di Teleperformance Italia.

TPCO<sub>2</sub>unter non solo consentirà miglioramenti futuri e il monitoraggio degli impatti ambientali dell'attività, ma garantirà miglioramenti a livello della responsabilità sociale nonché un aggiornamento dei risultati operativi grazie all'analisi predittiva.



### Travel Plan casa-lavoro

Già dal 2023 TP Italia ha implementato il Piano Spostamenti Casa-Lavoro per le sedi di Fiumicino e Taranto, con l'obiettivo di ridurre il traffico generato dagli spostamenti e di individuare misure appropriate, per orientare gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti verso una mobilità sostenibile, alternativa all'uso individuale di veicoli a motore privati. L'obiettivo è quello di aumentare il benessere dei dipendenti attraverso iniziative che coniughino le politiche di welfare aziendale e il sostegno alla famiglia con pratiche e stili di vita incentrati sulla razionalizzazione degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti e sul miglioramento.



Nel corso del 2024, Teleperformance Italia ha registrato una diminuzione del 22% delle emissioni di Scope 1 dovuta al minore utilizzo del *diesel* per riscaldamento. Il consumo di gasolio per autotrazione è frutto di una stima, che tiene conto di un consumo medio annuale sulla base dei Km percorsi nell'arco degli anni di utilizzo di ogni singola vettura e che imputa solo i 2/3 di tale consumo annuale alle attività lavorative. Per le emissioni Scope 2 calcolate con l'approccio *Location Based*, è stato registrato un aumento del 1,5% mentre per le emissioni Scope 2, calcolate con l'approccio *Market Based* un aumento del 6,42%. Tali incrementi

sono stati correlati alla quantità di energia acquistata dalla Rete Nazionale nel 2024, giustificata dal maggior utilizzo delle sedi aziendali. Ulteriori dettagli sono riportati nella tabella n. 28 nella sezione "Allegati".

Teleperformance Italia, oltre alla propria intensità energetica, ha calcolato anche l'intensità emissiva relativa alle emissioni di Scope 1 e 2 rispetto ai ricavi di vendita, che nel 2024 segnano un aumento del 12% rispetto al 2023 secondo la metodologia *Location Based* e del 18% secondo la metodologia *Market Based*. Per ulteriori informazioni si faccia riferimento alle tabelle n. 29 e 30 nella sezione "Allegati".

## Gestione dei rifiuti

GRI 306-2, 306-3

Teleperformance Italia sta lavorando sulla possibilità di quantificare e valutare i propri impatti ambientali in modo più accurato per pianificare le attività finalizzate alla transizione verso un'Economia Circolare.

Per valutare l'efficacia delle azioni intraprese, l'Azienda si prefigge obiettivi che vengono costantemente monitorati in relazione al *trend* stabilito. Gli obiettivi e i risultati raggiunti sono misurati e analizzati per garantire un miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di monitoraggio. Attualmente, tali *target* sono documentati all'interno del sistema di gestione integrato e condivisi con le funzioni aziendali, al fine di agevolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In linea con quanto avviato nel 2023, anche nel 2024 Teleperformance Italia sta proseguendo nell'implementazione nella procedura finalizzata a una gestione sostenibile dei rifiuti, con particolare attenzione alla riduzione e al riciclo. La gestione dei rifiuti viene effettuata nel rispetto dei requisiti previsti dalla norma **ISO 14001**.

### Consumo dei prodotti

Teleperformance Italia si impegna a mantenere la certificazione **ISO 14001**. Gli impatti derivanti dall'attività produttiva sono valutati nella Valutazione dei Rischi, nonché nella valutazione di materialità. I passi intrapresi ai fini dell'implementazione del sistema di gestione comprendono una riduzione dell'impatto relativo ai consumi di energia primaria e il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali nell'intraprendere

azioni dirette allo stesso obiettivo. Ad esempio, l'ufficio Acquisti valuta i fornitori di beni e attrezzature, nel caso di dispositivi elettrici, in base alla loro efficienza elettrica e alla *due diligence* interna e di Gruppo. Per il coinvolgimento delle aree interne e la diffusione esterna, l'area Comunicazione Interna provvede alla redazione di varie comunicazioni. Ciò è considerato tra gli obiettivi annuali relativi alla certificazione ambientale ISO 14001.

### Consumo di carta

Teleperformance Italia si impegna a **diminuire l'uso della carta**, e la digitalizzazione di molti processi interni ne ha ridotto notevolmente il consumo. L'utilizzo di fatture elettroniche e strumenti digitali come *DocuSign* ed *ERP (Energy Related Products)* sono i principali esempi di come la Società si dedichi all'**uso sostenibile della tecnologia digitale** nella prevenzione del consumo di carta. Inoltre, in aggiunta alla progressiva riduzione del suo utilizzo nelle procedure aziendali, si è deciso di valutare l'acquisto di carta riciclata per la stampa presso le sedi operative di Taranto e Fiumicino.

Nella tabella n.31 della sezione "Allegati" sono riportati tutti i dati relativi ai rifiuti prodotti. In generale, la quantità totale di rifiuti prodotti è aumentata tra il 2023 e il 2024, passando da un totale di 125,43 tonnellate a 330,77 tonnellate. L'aumento dei rifiuti registrato nel 2024 è giustificato dalla dismissione di monitor, computer, macchinari operativi obsoleti, il cui smaltimento è stato affidato a un'azienda certificata per garantire la corretta gestione dei materiali.





# Allegati

Tabella 4 - Numero totale e percentuale di dipendenti che hanno seguito corsi di formazione sull'anticorruzione, divisi per categoria di dipendenti e regione geografica (GRI 205-2e)

Numero totale e percentuale di dipendenti che hanno seguito corsi di formazione sull'anticorruzione, divisi per categoria di dipendenti e regione geografica (GRI 205-2e)							
Numero di persone	Fiumicino		Taranto		Totale		Variazione 2023-2024
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	
Dirigenti che hanno ricevuto la formazione	3	0	1	1	4	1	
% di partecipazione	60%	0%	100%	50%	67%	14%	<b>-79%</b>
Quadri che hanno ricevuto la formazione	5	3	9	7	14	10	
% di partecipazione	83%	60%	100%	88%	93%	77%	<b>-2%</b>
Impiegati che hanno ricevuto la formazione	231	230	816	809	1.047	1.039	
% di partecipazione	89%	88%	97%	96%	95%	94%	<b>-0,02%</b>

Tabella 5 - Numero di dipendenti suddivisi per genere e regione (GRI 2-7)

Dipendenti per genere e regione (GRI 2-7)							
Sito	2023			2024			Variazione 2023-2024
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Centro Italia (Fiumicino)	104	166	<b>270</b>	106	163	<b>269</b>	<b>0%</b>
Sud Italia (Taranto)	229	620	<b>849</b>	231	626	<b>857</b>	<b>1%</b>
<b>Totale</b>	<b>333</b>	<b>786</b>	<b>1.119</b>	<b>337</b>	<b>789</b>	<b>1.126</b>	<b>1%</b>

Tabella 6 – Numero di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale, genere e regione (GRI 2-7)

Dipendenti per tipo di contratto, genere e regione (GRI 2-7)								
Sito	Tipo di contratto	2023			2024			Variazione 2023-2024
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Italia	Indeterminato	332	783	<b>1.115</b>	337	789	<b>1.126</b>	<b>1%</b>
	Determinato	1	3	<b>4</b>	0	0	<b>0</b>	<b>-100%</b>
<b>Totale</b>		<b>333</b>	<b>786</b>	<b>1.119</b>	<b>337</b>	<b>789</b>	<b>1.126</b>	<b>1%</b>

Tabella 7 - Dipendenti per tipo di contratto full-time/part-time, genere e regione (GRI 2-7)

Dipendenti per tipo di contratto full-time/part-time, genere e regione (GRI 2-7)								
Sito	Full-tim /Part-time	2023			2024			Variazione 2023-2024
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Italia	Full-Time	95	85	180	114	106	220	22%
	Part-Time	238	701	939	223	683	906	-4%
<b>Totale</b>		333	786	1.119	337	789	1.126	1%

Tabella 8 - Numero totale e tasso di nuove assunzioni di dipendenti per fascia d'età, sesso e regione (GRI 401-1)

Numero totale e tasso di nuove assunzioni di dipendenti per fascia d'età, sesso e regione (GRI 401-1)										
N. di persone	2023					2024				
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Turnover %	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Turnover %
<b>Fiumicino</b>										
Uomini	0	3	1	4	4%	0	5	0	5	5%
Donne	1	4	0	5	3%	1	6	1	8	5%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3%</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>5%</b>
<b>Taranto</b>										
Uomini	0	0	0	0	0%	0	7	0	7	3%
Donne	0	0	0	0	0%	3	11	1	15	2%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>2%</b>
<b>Totale</b>										
Uomini	0	3	1	4	4%	0	12	0	12	4%
Donne	1	4	0	5	3%	4	17	2	23	3%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1%</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>3%</b>
<b>Turnover %</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>		<b>20%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	

Tabella 9 - Numero totale dei dipendenti cessati e tasso di turnover dei dipendenti per fascia d'età, sesso e regione (GRI 401-1)

Numero totale dei dipendenti cessati e tasso di turnover dei dipendenti per fascia d'età, sesso e regione (GRI 401-1)										
N. di persone	2023					2024				
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Turnover %	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Turnover %
<b>Fiumicino</b>										
Uomini	0	3	2	5	5%	0	3	0	3	3%
Donne	1	4	4	9	5%	1	6	3	10	6%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>5%</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>5%</b>
<b>Taranto</b>										
Uomini	0	1	4	5	2%	0	4	1	5	2%
Donne	0	7	3	10	2%	0	7	3	10	2%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>
<b>Totale</b>										
Uomini	0	4	6	10	10%	0	7	1	8	2%
Donne	1	11	7	19	11%	1	13	6	20	3%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>3%</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>2%</b>
<b>Turnover %</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>		<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	

Tabella 10 – Lavoratori non dipendenti per tipologia di contratto e genere (GRI 2-8)

Lavoratori non dipendenti per contratto e genere (GRI 2-8)							
Tipo di contratto	2023			2024			Variazione 2023-2024
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Somministrati	125	241	366	90	157	247	-33%
Staff leasing	76	144	220	115	259	374	70%
Collaboratori	75	315	390	80	416	496	27%
<b>Totale</b>	<b>276</b>	<b>700</b>	<b>976</b>	<b>285</b>	<b>832</b>	<b>1.117</b>	<b>14%</b>

Tabella 11 - Percentuale di dipendenti numero di dipendenti per categoria professionale e genere (GRI 405-1)

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere (GRI 405-1)						
% di persone	2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	83%	17%	1%	71%	29%	1%
Quadri	47%	53%	1%	54%	46%	1%
Impiegati	29%	71%	98%	29%	71%	98%
<b>Totale</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>

Tabella 12 - Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età (GRI 405-1)

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età (GRI 405-1)								
% di persone	2023				2024			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0%	17%	83%	1%	0%	14%	86%	1%
Quadri	0%	67%	33%	1%	0%	38%	62%	1%
Impiegati	2%	72%	27%	98%	2%	67%	31%	98%
<b>Totale</b>	<b>2%</b>	<b>71%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>	<b>66%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>

Tabella 13 - Percentuale di dipendenti appartenenti a categorie protette (GRI 405-1)

Percentuale di dipendenti appartenenti a categorie protette (GRI 405-1)														
% di persone	2023							2024						
	< 30 anni		30-50 anni		> 50 anni		Totale	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Dirigenti	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Quadri	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Impiegati	0%	0%	29%	25%	11%	36%	100%	0%	0%	27%	21%	13%	39%	100%
<b>Totale</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>11%</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>27%</b>	<b>21%</b>	<b>13%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>

Tabella 14 - Membri del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia d'età (percentuale) (GRI 405-1)

Composizione del CdA per genere e fascia d'età (percentuale) (GRI 405-1)								
Membri del CdA	2023				2024			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Uomini	0%	20%	80%	83%	0%	20%	80%	71%
Donne	0%	0%	100%	17%	0%	0%	100%	29%
<b>Totale</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>

Tabella 15 - Rapporto tra stipendio base standard per genere rispetto allo stipendio minimo locale (GRI 202-1)

Rapporto tra stipendio base standard per genere rispetto allo stipendio minimo locale (GRI 202-1)							
Stipendio minimo /Stipendio base		2023		2024		Variazione 2023-2024	
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Italia	Stipendio minimo	1.489	1.489	1.489	1.489	0%	0%
	Stipendio base	1.489	1.489	1.489	1.489	0%	0%
	Rapporto						
	Stipendio base e stipendio minimo	100%	100%	100%	100%	0%	0%

Tabella 16 - Rapporto tra stipendio base delle donne rispetto agli uomini (GRI 405-2)

Rapporto tra stipendio base delle donne rispetto agli uomini (GRI 405-2) <sup>3</sup>		
Stipendio base	2023	2024
<b>Fiumicino</b>		
Dirigenti	100%	100%
Quadri	100%	100%
Impiegati	98%	98%
<b>Taranto</b>		
Dirigenti	0%	100%
Quadri	100%	100%
Impiegati	97%	103%

Tabella 17 - Rapporto tra retribuzione totale delle donne rispetto agli uomini (GRI 405-2)

Rapporto tra retribuzione totale delle donne rispetto agli uomini (GRI 405-2) <sup>4</sup>		
Remunerazione totale	2023	2024
<b>Fiumicino</b>		
Dirigenti	95%	73%
Quadri	88%	87%
Impiegati	89%	96%
<b>Taranto</b>		
Dirigenti	0%	116%
Quadri	117%	112%
Impiegati	89%	90%

Tabella 18 - Rapporto di retribuzione annua totale (GRI 2-21)

Rapporto di retribuzione annua totale (GRI 2-21)			
Rapporto	2023	2024	Variazione 2023-2024
Rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona)	22,41	17,7	-21%
Rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale mediano della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona) <sup>5</sup>	N.A	N.A	-100%

3. A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione e al fine di garantire la comparabilità degli stessi, i dati relativi all'anno 2023 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità.

4. A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione e al fine di garantire la comparabilità degli stessi, i dati relativi all'anno 2023 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità.

5. Si specifica che tale rapporto per il biennio 2023 -2024 non risulta calcolabile, dato che la retribuzione del dipendente più pagato all'interno dell'organizzazione non ha subito un incremento percentuale da un anno all'altro. Al contrario per il 2024, si registra un aumento percentuale mediano della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti pari al 27,07%.

Tabella 19 - Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente (GRI 404-1)

Numero medio di ore di formazione annua per dipendente (GRI 404-1)						
N. di ore	2023			2024		
	Media oraria uomini	Media oraria donne	Media oraria totale	Media oraria uomini	Media oraria donne	Media oraria totale
Dirigenti	1,88	3,88	2,22	1,60	3,00	2,00
Quadri	4,61	8,85	6,87	5,57	6,33	5,92
Impiegati	16,00	17,73	17,23	8,90	8,82	8,85
<b>Totale</b>	<b>15,55</b>	<b>17,63</b>	<b>17,01</b>	<b>8,72</b>	<b>8,79</b>	<b>8,77</b>

Tabella 20 - Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale (GRI 404-3)

Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale (GRI 404-3) <sup>6</sup>				
Inquadramento	2023		2024	
	Numero di dipendenti	% Totale	Numero di dipendenti	% Totale
Dirigenti	0	0%	0	0%
Quadri	0	0%	0	0%
Impiegati	297	27%	310	28%
<b>Totale</b>	<b>297</b>	<b>26%</b>	<b>310</b>	<b>28%</b>
Genere	2023		2024	
	Numero di dipendenti	% Totale	Numero di dipendenti	% Totale
<b>Uomini</b>	138	41%	143	43%
<b>Donne</b>	158	20%	167	21%
<b>Totale</b>	<b>297</b>	<b>26%</b>	<b>310</b>	<b>28%</b>

6. Si specifica che ai fini del calcolo dell'indicatore sono stati considerate anche le valutazioni che risultano effettuate nel corso del 2024, ma non registrate come completate al 31/12.

Tabella 21 – Numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti suddivisi per tipologia e tassi di infortuni sul lavoro (GRI 403-9)

Numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti suddivisi per tipologia (GRI 403-9)		
N. di casi	2023	2024
Numero di infortuni per lavoratori dipendenti	3	1
Di cui decessi	0	0
Di cui infortuni gravi (esclusi decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro per lavoratori dipendenti (GRI 403-9)		
Tasso di infortuni <sup>7</sup>	2023	2024
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	2,09	0,71
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con conseguenze elevate (esclusi i decessi)	0	0

Tabella 22 - Numero di infortuni sul lavoro dei lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia (GRI 403-9)

Numero di infortuni sul lavoro per lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia (GRI 403-9)		
N. di casi	2023	2024
Numero di infortuni per lavoratori non dipendenti	0	0
Di cui decessi	0	0
Di cui infortuni gravi (esclusi decessi)	0	0

Tabella 23 – Numero di casi di malattia professionale dei lavoratori dipendenti (GRI 403-10)

Malattie professionali (GRI 403-10)		
N. di casi	2023	2024
Numero di malattie professionali per lavoratori dipendenti	3	1
Di cui decessi	0	0

Tabella 24 - Percentuale di spesa verso fornitori locali (GRI 204-1)

Percentuale della spesa effettuata a favore dei fornitori locali (GRI 204-1)			
Percentuale di spesa	2023	2024	Variazione 2023-2024
Italia			
Percentuale	33%	34%	2%
Taranto			
Percentuale	50%	42%	-14%
Fiumicino			
Percentuale	19%	28%	48%

7. Il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale delle ore lavorate dei dipendenti (1.416.062), utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000.

Tabella 25 - Valore economico direttamente generato e distribuito (GRI 201-1)

Valore economico direttamente generato e distribuito (GRI 201-1)		
Valore economico (migliaia di euro)	2023	2024
<b>Valore economico diretto generato</b>	<b>79.165.384 €</b>	<b>69.160.275 €</b>
Valore economico distribuito	73.792.878 €	67.882.071 €
Costi operativi	21.916.894 €	18.504.166 €
Salari e benefit dei dipendenti	48.086.102 €	48.132.428 €
Investimenti nella comunità	66.929 €	101.708 €
Pagamenti a fornitori di capitale	3.148.421 €	781.591 €
Remunerazione della pubblica amministrazione	574.532 €	362.178 €
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>5.372.506 €</b>	<b>1.278.202 €</b>

Tabella 26 – Consumo di energia all'interno dell'organizzazione (GRI 302-1)

Consumo di energia interno all'organizzazione (GRI 302-1) <sup>8</sup>				
Vettore energetico	Unità di misura	2023	2024	Variazione 2023-2024
		Totale	Totale	
Consumo totale di combustibili				
Diesel (Per riscaldamento o scopi produttivi)	GJ	106,93	17,80	-83%
Diesel (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	GJ	683,27	587,65	-14%
Totale combustibili	GJ	790,20	605,45	-23%
Consumo totale di elettricità				
Energia elettrica acquistata dalla rete nazionale - ITALIA	GJ	5.974,20	6.357,60	6%
Totale elettricità	GJ	5.974,20	6.357,60	6%
Consumo totale di energia				
Consumo totale di energia	GJ	6.764,40	6.963,05	3%

Tabella 27 – Intensità energetica (GRI 302-3)

Intensità energetica (GRI 302-3)				
Intensità energetica	Unità di misura	2023	2024	Variazione 2023-2024
Fatturato	€	74.844.228	66.401.741	-11%
Energia consumata all'interno dell'organizzazione	GJ	6.764,40	6.963,05	3%
<b>Intensità energetica<sup>9</sup></b>	<b>GJ/€</b>	<b>9,04</b>	<b>10,49</b>	<b>16%</b>

8. Fonti dei fattori di conversione:

- Gasolio (per riscaldamento o processo produttivo): DEFRA 2023, DEFRA 2024;
- Diesel (per i veicoli della Società (di proprietà o in leasing a lungo termine): DEFRA 2023, DEFRA 2024;
- Energia elettrica acquistata dalla rete nazionale: Sistema Internazionale.

9. Le quantità di intensità energetica sono state moltiplicate per 100.000 per facilitare la lettura del risultato.

Tabella 28 – Emissioni dirette e indirette di GHG calcolate con l’approccio Location Based e Market Based (GRI 305-1, 305-2)

Emissioni dirette e indirette dell’organizzazione (GRI 305-1; 305-2) <sup>10</sup>				
Tipologia di emissioni	Unità di misura	2023	2024	Variazione 2023-2024
Emissioni GHG dirette (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> eq	55,78	43,50	-22%
Diesel (Per riscaldamento o scopi produttivi)	tCO <sub>2</sub> eq	7,55	1,26	-83%
Diesel (per veicoli di proprietà dell’azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	tCO <sub>2</sub> eq	48,23	42,25	-12%
<b>Emissioni GHG Indirette (Scope 2) Location Based</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>509,96</b>	<b>517,61</b>	<b>2%</b>
<b>Emissioni GHG Indirette (Scope 2) Market Based</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>830,70</b>	<b>884,01</b>	<b>6%</b>
Energia elettrica acquistata dalla rete nazionale – ITALIA (Location Based)	tCO <sub>2</sub> eq	509,96	517,61	2%
Energia elettrica acquistata dalla rete nazionale – ITALIA (Market Based)	tCO <sub>2</sub> eq	830,70	884,01	6%
<b>Totale carbon footprint (Scope 1 + Scope 2) Location Based</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>565,74</b>	<b>561,12</b>	<b>-1%</b>
<b>Totale carbon footprint (Scope 1 + Scope 2) Market Based</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>886,48</b>	<b>927,51</b>	<b>5%</b>

Tabella 29 – Intensità delle emissioni di GHG (Scope 1 + Scope 2 Location Based) (GRI 305-4)

Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 Location Based) (GRI 305-4)				
Intensità emissiva	Unità di misura	2023	2024	Variazione 2023-2024
Fatturato	€	74.844.228	66.401.741	-11%
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 LB)	tCO <sub>2</sub> eq	509,96	561,12	-1%
<b>Intensità emissiva</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq/€</b>	<b>7,56</b>	<b>8,45</b>	<b>12%</b>

Tabella 30 - Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 Market Based) (GRI 305-4)

Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 Location Based) (GRI 305-4)				
Intensità emissiva	Unità di misura	2023	2024	Variazione 2023-2024
Fatturato	€	74.844.228	66.401.741	-11%
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 MB)	tCO <sub>2</sub> eq	886,48	927,51	5%
<b>Intensità emissiva</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq/€<sup>11</sup></b>	<b>11,84</b>	<b>13,97</b>	<b>18%</b>

#### 10. Fonti dei fattori di emissione:

- Combustione diesel (per riscaldamento o processo produttivo): DEFRA 2023, DEFRA 2024;
- Diesel (per i veicoli dell’azienda: DEFRA 2023, DEFRA 2024;
- Energia elettrica acquistata dalla rete nazionale (LB): ISPRA 2023, ISPRA 2024;
- Energia elettrica acquistata dalla rete nazionale (MB): AIB, Residual Mix 2023, AIB, Residual Mix 2024.

11. Gli importi di intensità delle emissioni di gas serra sono stati moltiplicati per 100.000 per facilitare la lettura del risultato.

Tabella 31- Peso totale dei rifiuti prodotti (GRI 306-3)

Peso totale dei rifiuti prodotti (GRI 306-3) <sup>12</sup>								
Tipologia di rifiuti	Unità di misura	2023			2024			Variazione 2023-2024
		Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	
Taranto								
Cavi elettrici	t	0	2,20	2,20	0	0	0	-100%
Materiali filtranti	t	0	0,48	0,48	1,00	0	1,00	108%
Monitor	t	0,26	0	0,26	3,44	0	3,44	1.223%
Apparecchiature elettriche	t	0	0	0	0	13,17	13,17	0%
Postazioni di lavoro e sedie	t	0	24,10	24,10	0	16,60	16,60	-31%
Computer	t	0	8,45	8,45	0	0	0	-100%
Isolanti termici	t	0,22	0	0,22	0,36	0	0,36	64%
Cartongesso	t	0	23,50	23,50	0	62,40	62,40	166%
Imballaggi di carta	t	0	0	0	0	67,00	67,00	0%
Fogliame ed erba	t	0	0	0	0	31,00	31,00	0%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	t	0	0	0	0	73,80	73,80	0
Metallo	t	0	21,00	21,00	0	3,80	3,80	-82%
Vetro	t	0	23,22	23,22	0	0	0	-100%
Imballaggi di plastica	t	0	22,00	22,00	0	0	0	-100%
Fiumicino								
Apparecchiature elettriche	t	0	0	0	0	8,20	8,20	0
Legno	t	0	0	0	0	50,00	50,00	0
Totale	t	0,48	124,95	125,43	4,80	325,97	330,77	164%
Percentuale	%	0,4%	99,6%	100,0%	1,5%	98,5%	100,0%	

12. Il peso dei rifiuti per Taranto nel 2024 è stato calcolato sulla base delle iscrizioni del registro di carico-scarico dei rifiuti. La quantità totale di rifiuti prodotti nel 2024 è riferita alla sola sede di Taranto.



# **Indice dei contenuti GRI**

Dichiarazione d'uso	Teleperformance Italia ha presentato un bilancio in conformità allo Standard GRI per il periodo dal 01/01/2024 al 31/12/2024
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – Versione 2021

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/Pagina	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 – Informativa generale 2021					
2-1	Dettagli organizzativi	Nota metodologica (pag. 7)			
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica (pag. 7)			
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica (pag. 7)			
2-4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica (pag. 7)			
2-5	Assurance esterna	Nota metodologica (pag. 7)			
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Teleperformance Italia (pag. 15)			
2-7	Dipendenti	Allegati (pag. 76-77)			
2-8	Lavoratori non dipendenti	Allegati (pag. 78)			
2-9	Struttura e composizione della governance	La struttura della governance di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	La struttura della governance di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-11	Presidente del massimo organo di governo	La struttura della governance di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	La struttura della governance di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	La struttura della governance di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica (pag. 7) La struttura della governance di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-15	Conflitti di interesse	Il Codice Etico (pag. 34-35) La struttura della governance di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-16	Comunicazione delle criticità	Whistleblowing (pag. 35)			

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/Pagina	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
2-17	<i>Conoscenze collettive del massimo organo di governo</i>	La struttura della <i>governance</i> di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-18	<i>Valutazione della performance del massimo organo di governo</i>	La struttura della <i>governance</i> di Teleperformance Italia (pag. 28-30)			
2-19	<i>Norme riguardanti le remunerazioni</i>	Remunerazione (pag. 42)			
2-20	<i>Procedura di determinazione della retribuzione</i>	Remunerazione (pag. 42)			
2-21	<i>Rapporto di retribuzione totale annua</i>	Allegati (pag. 80)			
2-22	<i>Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile</i>	Lettera agli <i>stakeholder</i> (pag. 6)			
2-23	<i>Impegno in termini di policy</i>	Etica di <i>business</i> (pag. 31)			
2-24	<i>Integrazione degli impegni in termini di policy</i>	Etica di <i>business</i> (pag. 31)			
2-25	<i>Processi volti a rimediare impatti negativi</i>	Analisi di doppia materialità (pag. 20)			
2-26	<i>Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni</i>	<i>Whistleblowing</i> (pag. 35)			
2-27	<i>Conformità a leggi e regolamenti</i>	Nel periodo di riferimento non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti.			
2-28	<i>Appartenenza ad associazioni</i>	<i>Membership</i> e associazioni (pag. 56-57)			
2-29	<i>Approccio al coinvolgimento degli stakeholder</i>	<i>Stakeholder engagement</i> (pag. 23)			
2-30	<i>Contratti collettivi</i>	Il 100% dei dipendenti di Teleperformance Italia è coperto da Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.			
Temi materiali					
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021					
3-1	Processo per determinare i temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20)			
3-2	Elenco di temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22)			

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/Pagina	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Tema: Coinvolgimento e supporto della Comunità					
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Coinvolgimento e sviluppo delle comunità (pag. 54-55) Valore economico generato, trattenuto e distribuito (pag. 58) Remunerazione (pag. 42)			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Allegati (pag. 83)			
202-1	Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale	Allegati (pag. 79)			
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	Coinvolgimento e sviluppo delle comunità (pag. 54-55)			
Tema: Catena di fornitura					
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) La catena di fornitura di TP Italia (pag. 51)			
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Allegati (pag. 82)			
Tema: Etica e Compliance					
3-3	Processo per determinare gli argomenti materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Etica di business (pag. 31) Anticorruzione (pag. 35-36)			
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Anticorruzione (pag. 35-36)			
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Anticorruzione (pag. 35-36) Allegati (pag. 76)			
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Nell'anno di riferimento non sono stati segnalati episodi di corruzione			
206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	Nell'anno di riferimento non sono state segnalate azioni legali riguardanti il comportamento anticompetitivo e violazioni di leggi anti-trust e contro il monopolio in cui l'organizzazione sia stata identificata come partecipante			

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/Pagina	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Tema: Efficienza energetica ed emissioni GHG					
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Gestione dei consumi Energetici (pag. 70) Gestione delle emissioni GHG (pag. 70-72)			
302-1	Consumo di energia all'interno all'organizzazione	Allegati (pag. 83)			
302-3	Intensità energetica	Allegati (pag. 83)			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Allegati (pag. 84)			
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Allegati (pag. 84)			
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Allegati (pag. 84)			
Tema: Economia circolare					
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Gestione dei rifiuti (pag. 72)			
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione dei rifiuti (pag. 72)			
306-3	Rifiuti generati	Allegati (pag. 85)			
Tema: Benessere dei lavoratori					
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Le persone di TP Italia (pag. 39) Benessere sul lavoro (pag. 40-41)			
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Allegati (pag. 77-78)			
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Benessere sul lavoro (pag. 40-41)			
Tema: Coinvolgimento e crescita dei dipendenti					
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Coinvolgimento e sviluppo dei dipendenti (pag. 44-45)			
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Allegati (pag.81)			

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/Pagina	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Coinvolgimento e sviluppo dei dipendenti (pag. 44-45)			
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	Allegati (pag. 81)			
Tema: Diversità ed Inclusione					
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) I dipendenti di TP Italia (pag. 40) Remunerazione (pag. 42) Diversità e inclusione (pag. 45-48)			
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Allegati (pag. 78-79)			
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Allegati (pag. 80)			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nell'anno di riferimento non si sono verificati episodi di discriminazione			
Tema: Salute e sicurezza sul lavoro					
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 49) Infortuni e malattie professionali (pag. 50)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 49)			
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 49)			
403-3	Servizi per la salute professionale	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 49)			
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 49)			
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 49)			
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 49)			
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro (pag. 49)			

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/Pagina	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
403-8	<i>Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</i>	Il 100% dei dipendenti di Teleperformance Italia è coperto da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro			
403-9	<i>Infortuni sul lavoro</i>	Allegati (pag. 82)			
403-10	<i>Malattie professionali</i>	Allegati (pag. 82)			
Tema: Condizioni lavorative adeguate					
3-3	<i>Gestione dei temi materiali</i>	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Promozione dei diritti umani (pag. 32)			
408-1	<i>Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile</i>	Promozione dei diritti umani (pag. 32)			
409-1	<i>Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio</i>	Promozione dei diritti umani (pag. 32)			
Tema: Cybersecurity					
3-3	<i>Gestione dei temi materiali</i>	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Cybersecurity (pag. 66)			
418-1	<i>Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati</i>	Durante l'anno di riferimento non sono stati presentati reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti			
Tema: Corporate Governance					
3-3	<i>Gestione dei temi materiali</i>	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) La Corporate Governance di TP Italia (pag. 27-30)			
Tema: Soddisfazione dei clienti					
3-3	<i>Gestione dei temi materiali</i>	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Soddisfazione dei clienti (pag. 52-53)			
Tema: Innovazione e digitalizzazione					
3-3	<i>Gestione dei temi materiali</i>	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) Soluzioni per rafforzare la digitalizzazione di TP Italia (pag. 60-65)			
Tema: Lotta al cambiamento climatico					
3-3	<i>Gestione dei temi materiali</i>	Analisi di doppia materialità (pag. 20-22) La cura del pianeta di Teleperformance Italia (pag. 69-72)			



# **Relazione di revisione**

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

### Al Consiglio di Amministrazione della IN & OUT S.p.A. Società Benefit - Teleperformance Italia

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del Bilancio di Sostenibilità della IN & OUT S.p.A. Società Benefit - Teleperformance Italia (di seguito anche “Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della IN & OUT S.p.A. Società Benefit - Teleperformance Italia sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti dal *GRI - Global Reporting Initiative* (“*GRI Standards*”), come descritto nella sezione “*Nota metodologica*” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della IN & OUT S.p.A. Società Benefit - Teleperformance Italia in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (*IESBA Code*) emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

AnconaBari Bergamo BolognaBrescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova ParmaRomaTorino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Santa Sofia, 28 - 20122 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.688.930,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata (“DTTL”), le

member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche “Deloitte Global”) non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l’informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all’indirizzo [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.

## Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *“International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”* (di seguito anche *“ISAE 3000 Revised”*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo **“Valore economico generato, trattenuto e distribuito”** del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di IN&OUT Società Benefit S.p.A. - Teleperformance Italia e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a. con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Società IN & OUT Società Benefit S.p.A.

Teleperformance Italia relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo *"Nota metodologica"* del Bilancio di Sostenibilità.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Francesco Vanacore**

Socio

Roma, 16 gennaio 2026



