

## POLITICA ANTI-CORRUZIONE

Teleperformance Italia (In&Out Spa) è una società del Gruppo Teleperformance, leader mondiale nell'offerta di servizi di Contact Center, da sempre impegnata a condurre il proprio business con integrità, trasparenza e correttezza in tutte le realtà in cui opera.

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

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

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

***Siamo un'azienda di persone che lavora per le persone.***

Teleperformance Italia, in un'ottica tesa al miglioramento continuo ha sviluppato in modo documentato un sistema di gestione per la Prevenzione della Corruzione conforme allo Standard **UNI EN ISO 37001**, in affiancamento agli ulteriori standard in essere (**ISO 9001 - ISO 45001 - ISO/IEC 27001**).

A tal fine, Teleperformance Italia intende promuovere la presente Politica Anti-Corruzione perché vuole consolidare i principi del proprio Codice Etico e sostenere attivamente tutte le iniziative volte a rafforzare gli standard ed i principi che devono governare la condotta di tutto il personale, in conformità con le normative di riferimento, e in modo da non costituire un pregiudizio, anche solo d'immagine, per la Società.

A tal fine, è in corso la pianificazione di attività di coinvolgimento e formazione del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate ai processi che possono influenzare ed essere coinvolti con la prevenzione della corruzione.

Al personale è richiesto di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dal **Manuale del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione** e dalla documentazione in esso richiamata. Le eventuali violazioni possono dar luogo, secondo la gravità delle stesse, all'applicazione delle sanzioni previste dal Codice Disciplinare e dal CCNL.

Nell'ambito dell'impegno al miglioramento continuo, nell'ottica della prevenzione della corruzione, sono definiti dei macro obiettivi.

In particolare Teleperformance Italia si impegna a:

- vietare la corruzione;
- assicurare il riesame della Politica Aziendale (con cadenza almeno annuale) tenendo in considerazione eventuali modifiche legislative e ogni altro requisito aziendale;
- assicurare la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Prevenzione Corruzione (con cadenza almeno annuale);

- incoraggiare la segnalazione di casi sospetti di corruzione in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, assicurando di non procedere con provvedimenti disciplinari/sanzionatori né tanto meno a ritorsioni di qualsiasi tipo;
- mantenere attivo e migliorare con continuità il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, in conformità con la ISO 37001:2016;
- garantire un adeguato livello di formazione ed informazione a tutto il personale e la sua costante consultazione ai fini del miglioramento del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione;
- operare in conformità alla legislazione e regolamentazione applicabile;
- garantire la corretta gestione delle eventuali Non Conformità rilevate durante l'implementazione del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, comprese quelle relative al mancato rispetto della Politica per la Prevenzione della Corruzione.

A tale scopo la Direzione dà pieno mandato alla:

- Funzione Legal & Governance di progettare e attuare il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione all'interno di Teleperformance Italia;
- Funzione Compliance di:
  - Assicurare che il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione sia conforme alla UNI ISO 37001:2016, attraverso la conduzione periodica di audit interni, in virtù dell'autorità e dell'indipendenza conferitagli;
  - Relazionare alla Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, nel modo più opportuno.

Ognuno, sia che operi nelle aree operative che in quelle di supporto, è responsabile del raggiungimento di adeguati livelli di prevenzione della corruzione, pertanto è forte il desiderio che il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione sia parte integrante della gestione aziendale e che tale politica sia diffusa a tutto il personale, a chiunque operi per conto di Teleperformance Italia ed a chiunque ne faccia richiesta in modo da rendere consapevoli i dipendenti e collaboratori e informare tutte le parti interessate del nostro impegno verso la minimizzazione del rischio di corruzione.

Teleperformance Italia si impegna ad attuare efficacemente e a migliorare in modo continuativo il proprio Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, assicurando e verificando periodicamente che la Politica sia documentata, attiva, riesaminata, divulgata e resa disponibile a tutto il personale mediante pubblicazione sulla Intranet aziendale e sul sito Internet.

## APPENDICE

### 1. **PREMESSA**

#### 1.1. **L'IMPEGNO DI TELEPERFORMANCE ITALIA PER CONTRASTARE LA CORRUZIONE**

Teleperformance Italia ha tra i suoi valori primari quello dell'etica aziendale, per mezzo della quale trasmette un messaggio di lealtà, correttezza e rispetto e che rappresenta un punto di riferimento nella realtà sociale in cui opera. In tale contesto Teleperformance Italia, in coordinamento con il proprio Codice Etico, Codice di Condotta, Modello di Organizzazione 231 ed il Manuale di Sistema Gestione Prevenzione Corruzione, redatto ai sensi dello standard internazionale ISO 37001, ha definito il presente documento di Politica Anti-Corruzione al fine di minimizzare il rischio di porre in essere comportamenti che possano essere riconducibili a fattispecie corruttive.

#### 1.2. **FINALITÀ DELLA POLITICA ANTICORRUZIONE**

Rientrano nella finalità del presente documento:

- Prendere consapevolezza delle nostre responsabilità e di quelle di chi lavora per noi, e mantenere un atteggiamento irreprensibile nei confronti della corruzione;
- Fornire informazione e assistenza a chi lavora per noi su come riconoscere e gestire aspetti e comportamenti riconducibili alla corruzione.

#### 1.3. **DESTINATARI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente documento di politica si applica a tutto il personale che lavora per conto di Teleperformance Italia, inteso nell'accezione più ampia del termine, ovvero: dipendenti di ogni livello, dirigenti, soci in affari, fornitori, studi professionali, liberi professionisti o qualsiasi altro individuo che operi in nome e per conto di Teleperformance Italia (di seguito "Destinatari"). Tutti i destinatari precedentemente individuati, sono tenuti a leggere, comprendere ed attuare la presente Politica Anti-Corruzione.

### 2. **PRINCIPI E REGOLE DI COMPORTAMENTO**

#### 2.1. **PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO**

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

- **Segregazione delle responsabilità:** i compiti, le attività e le funzioni di controllo devono essere adeguatamente segregati, in modo che il responsabile della singola attività sia sempre diverso dal soggetto che controlla e autorizza l'attività medesima;
- **Sistema dei poteri di firma:** i poteri di firma, formalmente definiti, devono essere connessi e coerenti con le responsabilità organizzative e gestionali assegnate ed esercitati entro i limiti di valore definiti;

- **Chiarezza e semplicità:** i compiti e le responsabilità di tutti i soggetti coinvolti nei processi aziendali devono essere definiti in modo chiaro e devono prevedere meccanismi di agevole applicazione;
- **Imparzialità e assenza di conflitti di interesse:** i destinatari della presente Politica Anticorruzione, devono operare con professionalità, imparzialità e nel rispetto della normativa anticorruzione. Essi, pertanto, hanno l'obbligo di evitare ogni e qualsivoglia situazione dalla quale possa sorgere un conflitto di interesse, tale da incidere sulla loro capacità di agire nell'interesse dell'azienda e nel rispetto della normativa citata;
- **Tracciabilità e archiviazione:** tutte le attività devono essere adeguatamente tracciate ed archiviate anche al fine di consentire una verifica ex post sulla correttezza e sulla liceità delle stesse.

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

## 2.2. CONFLITTI DI INTERESSE

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

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

## 2.3. PROGETTI FINANZIATI

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

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

## 2.4. ACQUISIZIONE E GESTIONE DELLE COMMESSE

Nell'acquisizione e nella gestione delle commesse (anche eventualmente di carattere pubblico), devono essere rispettati i seguenti principi:

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

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

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

La scelta del Fornitore e l'acquisto di beni e servizi materiali e immateriali devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obbiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura. Il personale di Teleperformance Italia addetto ai processi di acquisto è tenuto ad adottare criteri di selezione oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e a non precludere a nessun Fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per l'aggiudicazione di un contratto.

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

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

## 2.6. CICLO ATTIVO

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

## 2.7. CICLO PASSIVO

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

## 2.8. RAPPORTI CON LE AUTORITÀ PUBBLICHE

Le relazioni con i soggetti che rappresentano la Pubblica Amministrazione, i Pubblici Ufficiali o i soggetti incaricati di pubblico servizio devono essere improntate su principi di correttezza, lealtà e trasparenza, nonché sull'osservanza delle disposizioni di legge e di regolamento applicabili.

Non è ammesso ricercare o instaurare relazioni di favore, influenza, ingerenza con l'obiettivo di condizionarne, direttamente o indirettamente, le attività.

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

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

Inoltre, i medesimi rapporti devono essere adeguatamente tracciati attraverso la redazione di verbali o note esplicative, devono contenere informazioni atte a fornire una completa ed esauriente rappresentazione dell'evento e devono essere archiviate ed adeguatamente conservate.

Sono assolutamente vietate ogni forma di pagamento agevolato, ossia di pagamento effettuato a favore di funzionari delle Autorità Pubbliche volte all'ottenimento di licenze, certificazioni, permessi o altri documenti ufficiali.

## 3. SEGNALAZIONE DEI SOSPETTI

Chiunque all'interno dell'Organizzazione, è tenuto a segnalare qualunque atto di corruzione, accertato o sospetto.

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

I principali canali messi a disposizione per la segnalazione dei sospetti in ambito corruzione sono i medesimi che l'Organizzazione mette a disposizione per tutti i sospetti di illeciti ex D.lgs. 231/2001. In particolare, la comunicazione viene fatta all'OdV tramite indirizzo di posta dedicato ([organismodivigilanza@it.teleperformance.com](mailto:organismodivigilanza@it.teleperformance.com)) e tramite casella vocale disponibile al numero telefonico **06.89798281**.

Data

10-02-2020

Sede legale: Viale Bramante, 29  
00054 Fiumicino (RM)  
T + 39 06 865191 F +39 06 86519444  
info@teleperformance.it  
teleperformance@registerpec.it  
fatture.ineout@legalmail.it

teleperformancetalia.it

In Er Out S.p.A. a socio unico soggetta  
all'attività di direzione e coordinamento  
di Teleperformance SE  
Codice Fiscale, P.IVA: 07560931003  
REA: 1040036  
Capitale sociale € 2.828.141,00 I.v.