

# MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E DI GESTIONE

## EX D.LGS. 231/2001

### PARTE GENERALE

APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI IN & OUT S.P.A. A SOCIO UNICO IL 31 MARZO 2021

6	31/03/2021	Aggiornamento normativo (Decreto Legislativo 14 Luglio 2020 n. 75 avente ad oggetto l'attuazione della Direttiva PIF relativa alla lotta contro la frode che lede gli interessi finanziari dell'Unione mediante il diritto penale)	External Consultant/ Governance	Presidente del CdA	Pubblico
Rev	Data	Motivo	Redatto	Approvato	Labeling

## INDICE

PARTE GENERALE.....	3
1. L'ATTIVITA' DI IN & OUT S.P.A. ....	3
2. IL DECRETO LEGISLATIVO 231/2001 .....	3
2.1. RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DEGLI ENTI.....	3
2.2. REATI CHE DETERMINANO LA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELL'ENTE .....	5
2.3. LE SANZIONI DEL DECRETO.....	6
2.4. ESENZIONE DALLA RESPONSABILITÀ .....	7
3. FONTE DEL MODELLO: LE LINEE GUIDA DI CONFINDUSTRIA .....	8
4. ADOZIONE DEL MODELLO.....	10
4.1. I DESTINATARI .....	10
4.2. FINALITÀ DEL MODELLO .....	10
4.3. PRESUPPOSTI DEL MODELLO: IL SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI .....	11
4.4. MAPPATURA ATTIVITÀ A RISCHIO REATO .....	13
4.5. DEFINIZIONE DEI PROTOCOLLI .....	14
4.6. STRUTTURA DEL MODELLO .....	15
4.7. STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA .....	15
4.8. DEFINIZIONE DEI COMPITI E DEI POTERI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA .....	18
4.9. REPORTING DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA.....	20
4.10. FLUSSI INFORMATIVI NEI CONFRONTI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA .....	21
4.10.1. DISCIPLINA DEL WHISTLEBLOWING .....	23
5. SISTEMA DISCIPLINARE .....	24
5.1. DESTINATARI E DEFINIZIONI .....	24
5.2. CONDIZIONI.....	24
5.3. APPARATO SANZIONATORIO.....	25
5.3.1. SANZIONI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI SUBORDINATI CON LA QUALIFICA DI IMPIEGATI E QUADRI.....	25
5.3.2. SANZIONI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI SUBORDINATI CON LA QUALIFICA DI DIRIGENTI .....	26
5.3.3. SOSPENSIONE CAUTELARE.....	26
5.3.4. SANZIONI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI, LAVORATORI AUTONOMI, CONSULENTI ESTERNI E PARTNERS COMMERCIALI E E TUTTI COLORO CHE ABBIANO RAPPORTI CONTRATTUALI CON LA SOCIETÀ PER LO SVOLGIMENTO DI QUALSIVOGLIA PRESTAZIONE LAVORATIVA .....	26
5.3.5. ADOZIONE DI CLAUSOLE DI SALVAGUARDIA IN AMBITO CONTRATTUALE PER I LAVORATORI AUTONOMI.....	27
5.4. COMPITI DELLE FUNZIONI AZIENDALI .....	27
5.5. ORGANO COMPETENTE ALL'IRROGAZIONE DELLE SANZIONI DISCIPLINARI.....	27
6. AGGIORNAMENTO DEL MODELLO.....	28
7. INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE. DIFFUSIONE DEL MODELLO .....	28
7.1. FORMAZIONE ED INFORMAZIONE DEL PERSONALE.....	29

6	31/03/2021	Aggiornamento normativo (Decreto Legislativo 14 Luglio 2020 n. 75 avente ad oggetto l'attuazione della Direttiva PIF relativa alla lotta contro la frode che lede gli interessi finanziari dell'Unione mediante il diritto penale)	External Consultant/ Governance	Presidente del CdA	Pubblico
Rev	Data	Motivo	Redatto	Approvato	Labeling

## **PARTE GENERALE**

### **1. L'ATTIVITA' DI IN & OUT S.P.A.**

In & Out S.p.A. a socio unico è stata costituita a giugno 2003. Il marchio commerciale della società è Teleperformance Italia ed offre servizi di Customer Experience Omnicanale, BPO, soluzioni di Customer Acquisition e Lead generation.

La Società fa parte del gruppo internazionale Teleperformance, fondato nel 1978 in Francia, quotato alla Borsa Euronext ed entrata nel CAC 40 della borsa di Parigi, ad oggi è leader mondiale nell'offerta di servizi di Customer Experience Management e BPO, presente da oltre 40 anni con filiali in tutto il mondo al servizio di più di 170 mercati, con un team di oltre 330k persone, vengono erogati i servizi in 265 lingue e dialetti.

I Clienti gestiti fanno parte delle seguenti principali industries:

- eCommerce;
- Servizi finanziari;
- Technology & Consumer;
- Media e grande distribuzione;
- Travel & Tourism;
- Automotive;
- Gaming.

L'Azienda ha conseguito la certificazione del Sistema Gestione Qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001:2015. IN & OUT S.p.A. ha inoltre conseguito la certificazione del Sistema Gestione Sicurezza delle Informazioni, in base alla norma UNI EN ISO 27001, del Sistema Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro, in base alla norma UNI EN ISO 45001.

In ultimo, ad IN & OUT S.p.A. è stato attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, in data 18 settembre 2019, il rating di legalità con il seguente punteggio: ★★+.

### **2. IL DECRETO LEGISLATIVO 231/2001**

#### **2.1. RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DEGLI ENTI**

La responsabilità amministrativa da reato delle Società, e degli Enti in genere, è stata introdotta dal D.Lgs. 231/2001, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità

giuridica” e discende da alcuni reati commessi, nell’interesse o a vantaggio degli enti citati, da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell’ente o di una unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione ed il controllo dello stesso e, infine da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati.

L’istituzione della responsabilità amministrativa delle società nasce dalla considerazione empirica che frequentemente le condotte illecite commesse all’interno dell’impresa, lungi dal conseguire ad un’iniziativa privata del singolo, rientrano piuttosto nell’ambito di una diffusa politica aziendale e conseguono a decisioni di vertice dell’ente medesimo.

La scelta legislativa muove altresì dalla convinzione che vi siano reati che possono essere resi più agevoli, o che possono condurre a conseguenze più gravi, proprio attraverso un utilizzo indebito e distorto delle strutture societarie.

Si tratta di una responsabilità penale-amministrativa, poiché, pur comportando sanzioni amministrative, consegue da reato e può essere sanzionata solo attraverso le garanzie proprie del processo penale.

In particolare, il D.Lgs. 231/2001 prevede un articolato sistema sanzionatorio che muove dalle più blande sanzioni pecuniarie fino ad arrivare alle più pesanti sanzioni interdittive, ivi compresa la sanzione "capitale" dell’interdizione dall’esercizio dell’attività.

La sanzione amministrativa per la società può essere applicata esclusivamente dal giudice penale nel contesto garantistico del processo penale solo se sussistono tutti i requisiti oggettivi e soggettivi fissati dal legislatore: la commissione di un determinato reato, nell’interesse o a vantaggio della società, da parte di soggetti qualificati (apicali o ad essi sottoposti).

La responsabilità degli enti si estende anche ai reati commessi all’estero, purché nei loro confronti non proceda lo Stato del luogo in cui è stato commesso il fatto, sempre che sussistano le particolari condizioni previste dal D.Lgs. 231/2001.

La responsabilità amministrativa consegue innanzitutto da un reato commesso nell’interesse dell’ente, ossia ogniqualvolta la condotta illecita sia posta in essere con l’intento di arrecare un beneficio alla società; la medesima responsabilità è del pari ascrivibile alla società ogniqualvolta la stessa tragga dalla condotta illecita un qualche vantaggio (economico o non) di tipo indiretto, pur avendo l’autore del reato agito senza il fine esclusivo di recare un beneficio alla società. Al contrario, il vantaggio esclusivo dell’agente (o di un terzo rispetto

all'ente) esclude la responsabilità dell'ente, versandosi in una situazione di assoluta e manifesta estraneità dell'ente al fatto di reato.

Quanto ai soggetti, il legislatore, all'art. 5 del D.Lgs. 231/2001, prevede la responsabilità dell'ente qualora il reato sia commesso:

- da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo degli stessi" (cosiddetti soggetti apicali);
- "da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui alla lettera a)" (cosiddetti sottoposti).

Ai fini dell'affermazione della responsabilità dell'ente, oltre all'esistenza dei richiamati requisiti che consentono di collegare oggettivamente il reato all'ente, il legislatore impone inoltre l'accertamento della colpevolezza dell'ente. Siffatto requisito soggettivo si identifica con una colpa da organizzazione, intesa come violazione di adeguate regole di diligenza autoimposte dall'ente medesimo e volte a prevenire lo specifico rischio da reato.

## **2.2. REATI CHE DETERMINANO LA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELL'ENTE**

I reati da cui può conseguire la responsabilità amministrativa per l'ente sono quelli espressamente e tassativamente richiamati dal D.Lgs. 231/2001 (e successive modifiche ed integrazioni), nonché in altri provvedimenti di legge che al D.Lgs. 231/2001 fanno rinvio.

Si elencano di seguito le classi di reato attualmente ricomprese nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 231/2001 e di leggi speciali ad integrazione dello stesso:

- Reati contro la Pubblica Amministrazione (art. 24, D.Lgs 231/2001);
- Delitti informatici e trattamento illecito di dati (art. 24-*bis*, D.Lgs 231/2001);
- Delitti di criminalità organizzata (art. 24-*ter*, D.Lgs 231/2001);
- Reati di concussione, induzione indebita a dare o promettere altre utilità e corruzione (art. 25, D.Lgs 231/2001);
- Reati in materia di falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo ed in strumenti o segni di riconoscimento (art. 25-*bis*, D.Lgs 231/2001);
- Reati contro l'industria ed il commercio (art. 25-*bis*. 1, D.Lgs 231/2001);
- Reati societari (art. 25-*ter*, D.Lgs 231/2001);
- Reati con finalità di terrorismo o di eversione dall'ordine democratico (art. 25-*quater*, D.Lgs 231/2001);
- Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art. 25 *quater*. 1, D.Lgs 231/2001);
- Delitti contro la personalità individuale (art. 25-*quinquies*, D.Lgs 231/2001)

- Reati di abuso di mercato (art. 25-*sexies*, D.Lgs 231/2001);
- Altre fattispecie in materia di abusi di mercato (art. 187-*quinquies*, TUF);
- Reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro (art. 25-*septies*, D.Lgs 231/2001);
- Reati di ricettazione, riciclaggio e di impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 25-*octies*, D.Lgs 231/2001);
- Reati in materia di violazione del diritto d'autore (art. 25-*novies*, D.Lgs 231/2001);
- Reato di induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 25-*decies*, D.Lgs 231/2001);
- Reati ambientali (art. 25-*undecies*, D.Lgs 231/2001);
- Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (articolo 25-*duodecies*, D.Lgs 231/2001);
- Reati di razzismo e xenofobia (art. 25-*terdecies*, D.Lgs 231/2001);
- Frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco o scommessa e giochi d'azzardo esercitati a mezzo di apparecchi vietati (art. 25-*quaterdecies*, D.Lgs 231/2001);
- Reati transnazionali (L. n. 146/2006);
- Reati Tributari (art. 25-*quinqüiesdecies*, D.Lgs 231/2001);
- Reato di contrabbando (art.25-*sexiesdecies*, D.Lgs 231/2001).

In dettaglio, le diverse fattispecie di reato presupposto sono riportate, come di seguito indicato – con riguardo alla struttura del presente Modello – nei singoli allegati che formano parte integrante del Modello stesso.

### **2.3. LE SANZIONI DEL DECRETO**

Il D. Lgs. 231/2001 e s.m.i., a fronte del compimento dei reati sopra elencati, prevede, a seconda degli illeciti commessi, l'applicazione delle seguenti sanzioni amministrative:

- sanzioni pecuniarie (fino ad un massimo di € 1.549.370,69);
- sanzioni interdittive, applicabili anche come misure cautelari, che consistono in:
  - interdizione dall'esercizio dell'attività;
  - sospensione o revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito;
  - divieto di contrattare con la Pubblica Amministrazione;
  - esclusione da agevolazioni, finanziamenti, contributi o sussidi ed eventuale revoca di quelli già concessi;
  - divieto di pubblicizzare beni o servizi;
- confisca;

- pubblicazione della sentenza.

Nei casi di sanzione interdittiva che disponga l'interruzione dell'attività della Società, il giudice, in luogo dell'applicazione di detta sanzione, può disporre la prosecuzione dell'attività da parte di un commissario giudiziale nominato per un periodo pari alla durata della pena interdittiva che sarebbe stata applicata, quando ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

- la Società svolge un pubblico servizio o un servizio di pubblica necessità la cui interruzione può provocare un grave pregiudizio alla collettività;
- l'interruzione dell'attività può provocare rilevanti ripercussioni sull'occupazione, tenuto conto delle dimensioni della Società e delle condizioni economiche del territorio in cui è situata.

E' fatto salvo il diritto dell'ente di agire in rivalsa per i pregiudizi sofferti nei confronti del responsabile della commissione del reato.

#### **2.4. ESENZIONE DALLA RESPONSABILITÀ**

Il D.Lgs. 231/2001 espressamente prevede, agli artt. 6 e 7, l'esenzione dalla responsabilità amministrativa qualora l'ente si sia dotato di effettivi ed efficaci modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi. L'adeguata organizzazione rappresenta pertanto il solo strumento in grado di escludere la "colpa" dell'ente e conseguentemente, di impedire l'applicazione delle sanzioni a suo carico.

Segnalatamente, la responsabilità è esclusa se l'ente prova che:

- A. l'organo dirigente ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- B. il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e di curarne il suo aggiornamento, è stato affidato ad un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- C. le persone hanno commesso il fatto eludendo fraudolentemente i modelli di organizzazione e di gestione;
- D. non vi è stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo di cui alla lettera b).

L'adozione del modello costituisce dunque la misura della diligenza definita dal legislatore e rappresenta per l'ente la possibilità di andare esente dalla propria responsabilità.

La mera adozione del Modello da parte dell'organo dirigente – che è da individuarsi nell'organo titolare del potere gestorio: il Consiglio di Amministrazione – non pare tuttavia misura sufficiente a determinare l'esonero da responsabilità dell'ente, essendo piuttosto necessario che il Modello sia anche efficace ed effettivo.

In particolare, il D.Lgs 231/2001 richiede che l'Ente si doti di misure idonee ed efficaci a garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto della legge e a scoprire ed eliminare tempestivamente situazioni di rischio. Ovvero che:

- individui le attività nel cui ambito possono essere commessi reati contemplati nella norma;
- preveda specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire;
- individui modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee a mitigare il rischio di commissione di alcuni illeciti;
- preveda di affidare il compito di vigilare sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello ad un organismo, verso il quale è necessario prevedere specifici obblighi di informazione;
- introduca un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello di organizzazione.

Il D. Lgs. 231/2001, richiede altresì che vi sia una effettiva applicazione del Modello attraverso:

- a) una verifica periodica e l'eventuale modifica dello stesso quando siano scoperte significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengano mutamenti nell'organizzazione o nell'attività (aggiornamento del modello);
- b) un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

### **3. FONTE DEL MODELLO: LE LINEE GUIDA DI CONFINDUSTRIA**

Per espressa previsione legislativa (art. 6, comma 3, D. Lgs. 231/2001), i modelli di organizzazione e di gestione possono essere adottati sulla base di codici di comportamento redatti dalle associazioni rappresentative degli enti, comunicati al Ministero della Giustizia.

Confindustria, in data 31 marzo 2008 e successivamente nel mese di marzo del 2014, ha emanato le proprie “Linee Guida per la costruzione dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001”, ritenute idonee a rispondere a tutte le esigenze delineate dal D.Lgs. 231/2001, fornendo un utile riferimento per la costruzione del Modello e per la composizione dell’organismo di controllo, oltre a fornire tutte le indicazioni con riferimento alla copertura dei rischi rispetto alla verifica dei reati introdotti all’interno del Decreto Legislativo 231/2001. Le linee guida di Confindustria indicano un percorso che può essere in sintesi così riepilogato:

Le linee guida di Confindustria indicano un percorso che può essere, in sintesi, così riepilogato:

- individuazione delle aree di rischio, volta a verificare in quali aree dell’attività aziendale sia possibile la realizzazione delle fattispecie previste dal D.Lgs. 231/2001;
- predisposizione di un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi attraverso l’adozione di appositi protocolli. Le componenti più rilevanti del sistema di controllo ideato da Confindustria sono:
  - codice etico;
  - sistema organizzativo;
  - procedure manuali ed informatiche;
  - poteri autorizzativi e di firma;
  - sistemi di controllo e gestione;
  - comunicazione al personale e sua formazione.

Le componenti del sistema di controllo devono essere informate ai seguenti principi:

- verificabilità, documentabilità, coerenza e congruenza di ogni operazione;
- applicazione del principio di separazione delle funzioni (nessuno può gestire in autonomia un intero processo);
- documentazione dei controlli;
- previsione di un adeguato sistema sanzionatorio per la violazione delle norme del codice civile e delle procedure previste dal modello;
- individuazione di un Organismo di Vigilanza, dotato dei requisiti di autonomia e indipendenza, professionalità e continuità di azione, al quale le varie funzioni aziendali debbono inviare una serie di informazioni.

Confindustria ha altresì pubblicato a gennaio del 2018 una nota illustrativa relativa alla disciplina in materia di *whistleblowing*, di cui alla legge n. 179/2017, recante "Disposizioni

per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato", oggetto di commento al precedente capo 1.2.

Pertanto, IN & OUT S.p.A. a socio unico, d'ora in avanti anche Teleperformance Italia, per la predisposizione del proprio Modello di organizzazione e gestione, ha quindi espressamente tenuto conto:

- delle disposizioni del D.Lgs. 231/2001 e della relazione ministeriale accompagnatoria;
- delle linee guida predisposte da Confindustria (compreso la nota illustrativa in materia di *whistleblowing*);
- delle indicazioni di riferimento fornite dalla Capogruppo;
- della dottrina e della giurisprudenza formatesi fino ad oggi.

## **4. ADOZIONE DEL MODELLO**

### **4.1. I DESTINATARI**

Il Modello è indirizzato a tutto il personale di Teleperformance Italia e, in particolare, a quanti si trovino a svolgere le attività identificate a rischio. Le disposizioni contenute nel Modello devono dunque essere rispettate dal personale dirigente che opera in nome e per conto della Società e dai lavoratori subordinati, opportunamente formati e informati dei contenuti del Modello medesimo.

Il rispetto del Modello è richiesto anche mediante la previsione di clausole contrattuali che obblighino collaboratori esterni, fornitori, consulenti e partners commerciali al rispetto dei principi contenuti nel Modello stesso, nel Codice Etico, nonché nei protocolli specificamente inerenti l'attività svolta, pena – in difetto – la possibilità per Teleperformance Italia di recedere dal contratto o di risolverlo.

### **4.2. FINALITÀ DEL MODELLO**

La scelta del Consiglio di Amministrazione di Teleperformance Italia (IN & OUT S.p.A. a socio unico) di dotarsi di un modello di organizzazione e di gestione si inserisce nella più ampia politica d'impresa della società, che si esplicita in interventi ed iniziative volte a sensibilizzare sia tutto il personale appartenente a Teleperformance Italia (dal management ai lavoratori subordinati), sia tutti i collaboratori esterni ed i partners commerciali alla gestione

trasparente e corretta della società, al rispetto delle norme giuridiche vigenti e dei fondamentali principi di etica degli affari nel perseguimento dell'oggetto sociale.

Segnatamente, attraverso l'adozione del Modello, il Consiglio di Amministrazione di Teleperformance Italia intende perseguire le seguenti finalità:

- rendere noto a tutto il personale di Teleperformance Italia ed a tutti coloro che con la società collaborano o hanno rapporti d'affari che la società condanna nella maniera più assoluta condotte contrarie a leggi, regolamenti, norme di vigilanza o comunque in violazione della regolamentazione interna e dei principi di sana e trasparente gestione dell'attività cui la società si ispira;
- informare il personale della società e i collaboratori e partners esterni delle gravose sanzioni amministrative applicabili alla società nel caso di commissione di reati;
- assicurare, per quanto possibile, la prevenzione della commissione di illeciti, anche penali, nell'ambito della società mediante:
  - il continuo controllo di tutte le aree di attività a rischio;
  - la formazione del personale alla corretta realizzazione del proprio lavoro;
  - l'istituzione di un sistema sanzionatorio per i casi di violazione del Modello stesso.

#### **4.3. PRESUPPOSTI DEL MODELLO: IL SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI**

Il sistema di controlli interni già esistente e attuato da Teleperformance Italia è un sistema strutturato ed organico di attività, procedure, regole comportamentali, comunicazioni interne e strutture organizzative che pervade tutta l'attività della Società e coinvolge soggetti differenti.

I principali obiettivi del sistema dei controlli interni della Società si sostanziano nel garantire con ragionevole certezza il raggiungimento di obiettivi operativi, d'informazione e di conformità:

- l'obiettivo operativo del sistema dei controlli interni concerne l'efficacia e l'efficienza della Società nell'impiegare le risorse, nel proteggersi da perdite e nella salvaguardia del patrimonio aziendale: in tal caso, il sistema dei controlli interni mira ad assicurare che in tutta l'organizzazione il personale operi per il conseguimento degli obiettivi aziendali e senza anteporre altri interessi a quelli della Società;

- l'obiettivo di informazione si esplica nella predisposizione di rapporti tempestivi ed affidabili per il processo decisionale all'interno dell'organizzazione e risponde, altresì, all'esigenza di assicurare documenti affidabili diretti all'esterno, nel rispetto della tutela della riservatezza del patrimonio informativo aziendale;
- l'obiettivo di conformità assicura che tutte le operazioni siano condotte nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, dei requisiti prudenziali, nonché delle pertinenti procedure interne.

Il sistema dei controlli coinvolge ogni settore dell'attività svolta dalla Società attraverso la distinzione dei compiti operativi da quelli di controllo, attuando ragionevolmente ogni possibile conflitto di interesse.

In particolare, il sistema di controllo interno della Società si basa sui seguenti elementi qualificanti:

- codice etico;
- sistema organizzativo formalizzato e chiaro nell'attribuzione delle responsabilità;
- sistema di procedure;
- sistemi informatici già orientati alla segregazione delle funzioni;
- sistema di controllo di gestione e reporting;
- poteri autorizzativi e di firma assegnati in coerenza con le responsabilità;
- sistema di comunicazione interna e formazione del personale;
- funzione preposta in maniera strutturata e controllata alla comunicazione esterna;
- sistema sanzionatorio.

Alla base di questa articolazione dei controlli stanno i seguenti principi generali:

- ogni operazione, transazione o azione deve essere verificabile, documentata e coerente;
- nessuno deve poter gestire in autonomia un intero processo (segregazione dei compiti);
- il sistema di controllo deve poter documentare l'effettuazione dei controlli, anche di supervisione.

I controlli coinvolgono, con ruoli diversi, il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale di Teleperformance Italia nonché la Funzione Compliance, Legal & Governance, i Revisori e l'ICQ Owner.

La responsabilità circa il corretto funzionamento del sistema di controllo interno è propria di ciascuna struttura organizzativa per tutti i processi di cui ha la responsabilità gestionale.

La tipologia di struttura dei controlli aziendali esistente prevede:

- controlli di linea: svolti dalle singole unità operative sui processi di cui hanno la responsabilità gestionale, finalizzati ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni;
- attività di monitoraggio: svolta dai responsabili di ciascun processo e volta a verificare il corretto svolgimento delle attività sottostanti sulla base di controlli di natura gerarchica;
- revisione interna: finalizzata alla valutazione dell'adeguatezza del complessivo sistema dei controlli interni ed esercitata da strutture indipendenti da quelle operative, attraverso un'attività di monitoraggio dei rischi e dei controlli di linea in essere.

L'attività si estende a tutti i processi e le aree delle società e comprende il monitoraggio sia dei rischi di natura finanziaria che di quelli di natura operativa.

Nonostante il sistema dei controlli interni esistente contenga elementi validi per poter essere utilizzato anche per la prevenzione dei reati contemplati dal Decreto, il Consiglio d'Amministrazione, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione e reputazione, delle aspettative dei propri azionisti e del lavoro dei propri lavoratori, ha deciso di sottoporre a nuovo esame i propri strumenti organizzativi, di gestione e di controllo, al fine di verificare la corrispondenza dei principi comportamentali e delle procedure già adottate alle finalità previste dal Decreto come negli ultimi anni modificato e, ove necessario, ad adeguarli al fine di renderli conformi alle citate finalità.

Va ancora aggiunto che il sistema di controlli interni di Teleperformance Italia beneficia del più ampio impianto di principi, regole e procedure allestito per il rispetto delle varie normative vigenti in tema di Compliance, denominato appunto "Compliance Integrata".

#### **4.4. MAPPATURA ATTIVITÀ A RISCHIO REATO**

L'art. 6, comma II, lett. a) del D.Lgs. 231/2001 espressamente prevede che il modello di organizzazione e gestione dell'ente debba "individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati". L'identificazione dei processi societari "sensibili" alla realizzazione degli illeciti indicati nel medesimo articolato ha rappresentato pertanto il punto di partenza per la definizione del Modello di Teleperformance Italia; si è così provveduto ad effettuare

un'accurata verifica delle attività poste in essere dalla Società nonché delle sue strutture organizzative, onde individuare i "rischi di reato" ravvisabili nei settori di attività.

In tal modo, si è inteso "ritagliare" il Modello sugli specifici ambiti operativi e sulle strutture organizzative di Teleperformance Italia, con riferimento ai rischi di reato in concreto prospettabili.

Il lavoro di realizzazione del Modello si è quindi sviluppato in diverse fasi, che sono state realizzate nel rispetto dei principi fondamentali della documentazione e della verificabilità delle attività, così da consentire la comprensione e la ricostruzione di tutta l'attività progettuale realizzata nonché il rispetto dei dettami del D.Lgs. 231/2001.

#### **4.5. DEFINIZIONE DEI PROTOCOLLI**

I protocolli sono ispirati alla regola di rendere documentate e verificabili le varie fasi del processo decisionale, onde sia possibile risalire alla motivazione che ha guidato la decisione.

Ciascuno dei protocolli viene formalmente recepito all'interno delle procedure aziendali, diffuse al personale attraverso i canali ordinari di comunicazione aziendale (Intranet aziendale), rendendo così ufficiali ed obbligatorie le regole di condotta ivi contenute nei confronti di tutti coloro che si trovino a compiere l'attività nell'ambito della quale è stato individuato un profilo di rischio.

Un efficace sistema di protocolli non può poi prescindere dal raffronto con il sistema di Procure e Deleghe in essere, al fine di accertare la coerenza del conferimento dei poteri rispetto ai processi decisionali disciplinati.

A tal fine, Teleperformance Italia si è uniformata al principio in forza del quale solo i soggetti muniti di formali e specifici poteri possono assumere impegni verso i terzi in nome e per conto della società di appartenenza, nell'ambito di un sistema generale che attribuisca ad ogni soggetto (sia con vere e proprie procure, sia anche solo con deleghe interne) poteri corrispondenti alla posizione gerarchica ricoperta.

L'obiettivo cui si è inteso tendere è quello del rispetto del criterio tramite cui le Procure notarili vengono conferite, nell'ambito delle responsabilità organizzative e dei poteri del Presidente di Teleperformance Italia, al fine di permettere a persone fisiche, dipendenti o meno della Società, di porre in essere, a nome e per conto della Società, atti impegnativi verso l'esterno per la Società stessa ed il potere di rappresentarla, limitatamente a quanto necessario per la gestione delle attività affidate.

I poteri espressi in Procura sono definiti in accordo con:

- le disposizioni di legge (ove esistenti);
- la posizione organizzativa del destinatario della Procura;
- le valutazioni gestionali, di volta in volta, effettuate dal Consiglio di Amministrazione, in funzione delle responsabilità, delle competenze e del livello di esperienza del destinatario della Procura e dello specifico contesto nel quale dovranno essere esercitati i poteri contenuti nella procura stessa.

La definizione dei protocolli si completa e si integra con il Codice Etico aziendale, improntato alle esigenze espresse dal D.Lgs. 231/2001, con il Codice Etico di gruppo, ispirati alla sana, trasparente e corretta gestione della società e con il Manuale Sistema Gestione Prevenzione Corruzione e con la Politica Anti- Corruzione.

#### **4.6. STRUTTURA DEL MODELLO**

In considerazione delle caratteristiche sopra esposte, il presente Modello si compone di una prima parte a carattere generale (“Parte Generale”), volta ad illustrare la funzione ed i principi del Modello nonché i contenuti del D.Lgs. 231/2001 e delle principali norme di riferimento.

La seconda parte (“Parte Speciale”) è predisposta per le diverse tipologie di reato contemplate nel D.Lgs. 231/2001, valutate come astrattamente applicabili al contesto aziendale di Teleperformance Italia.

Il Modello si completa quindi con gli Allegati relativi ai singoli reati.

#### **4.7. STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELL’ORGANISMO DI VIGILANZA**

L’esenzione dalla responsabilità amministrativa – come disciplinata dall’art. 6 comma 1 D.Lgs. 231/2001 – prevede anche l’obbligatoria istituzione di un Organismo di Vigilanza (OdV) interno all’ente, dotato sia di un autonomo potere di controllo (che consenta di vigilare costantemente sul funzionamento e sull’osservanza del Modello), sia di un autonomo potere di iniziativa, a garanzia dell’aggiornamento del Modello medesimo.

Come noto, la struttura collegiale di siffatto organismo appare la miglior garanzia per consentire allo stesso di poter efficacemente assolvere ai suoi compiti.

Ulteriore caratteristica dell’OdV è rappresentata dal fatto che i suoi membri abbiano una conoscenza approfondita dell’attività della società e che siano al contempo dotati di quell’autorevolezza e indipendenza tali da assicurare la credibilità e la cogenza sia dell’Organizzazione di Vigilanza che delle sue funzioni.

Queste dunque, riepilogando e approfondendo, le caratteristiche dell'OdV, imprescindibili ai fini di un'effettiva ed efficace attuazione del Modello:

- *Autonomia e indipendenza*, fondamentali affinché l'OdV non sia direttamente coinvolto nelle attività gestionali che costituiscono l'oggetto della sua attività di controllo. A tal fine, deve essere garantita all'OdV l'indipendenza gerarchica, da realizzarsi anche mediante il suo inserimento quale unità di staff in posizione elevata nell'organizzazione societaria. L'OdV - proprio a garanzia della sua indipendenza e dell'elevato livello della sua funzione – effettuerà un'attività di reporting direttamente al Consiglio di Amministrazione. Inoltre, la composizione dell'OdV e la qualifica dei suoi componenti deve essere tale da assicurare, sia sotto il profilo oggettivo, che sotto quello soggettivo, l'assoluta autonomia delle sue valutazioni e determinazioni;
- *Professionalità*, necessaria per l'espletamento delle delicate ed incisive funzioni ad esso riconosciute;
- *Continuità di azione*; a tal fine l'OdV deve:
  - lavorare costantemente sulla vigilanza del rispetto del Modello con i necessari poteri di indagine;
  - curare l'attuazione del Modello e assicurarne il costante aggiornamento;
  - rappresentare un referente costante per tutto il personale della Società

Le Linee Guida di Confindustria hanno fornito ulteriori specificazioni e suggerimenti su caratteri e composizione dell'OdV.

Da un lato si è posto l'accento sull'importanza del carattere di continuità dell'azione dell'OdV, che deve poter dedicare le risorse necessarie all'assolvimento dei rilevanti compiti che gli sono propri.

D'altro lato, Confindustria ipotizza una serie di soluzioni alternative ai fini della composizione dell'Organo, che spaziano dall'utilizzo *tout court* di strutture di controllo già esistenti all'interno della società alla istituzione di un organismo *ad hoc*.

Il Consiglio di Amministrazione di Teleperformance Italia ha ritenuto di optare per un tipo di composizione bi-soggettiva chiamando a far parte dell'OdV il Presidente del Collegio Sindacale della Società, quale coordinatore, ed un professionista esperto in materia.

Si ritiene che un OdV così composto possa assicurare una conoscenza approfondita delle attività effettuate dalla società.

I componenti nominati, nonché quelli che dovessero in futuro sostituirli, debbono possedere i requisiti di onorabilità, assenza di conflitti di interesse e assenza di rapporti di parentela con il vertice societario. La ricorrenza e la permanenza di tali requisiti verranno di volta in volta accertate dal Consiglio di Amministrazione sia in sede di nomina sia durante tutto il periodo in cui il componente dell'OdV resterà in carica.

Qualora non venisse nominato dal Consiglio di Amministrazione con la delibera di adozione del Modello, l'OdV eleggerà al proprio interno, alla prima seduta, il Presidente.

Al fine di consentire all'OdV di svolgere appieno le proprie funzioni, si è poi previsto che lo stesso potrà avvalersi di consulenti interni ed esterni.

Più precisamente:

- potrà avvalersi delle competenze specifiche delle Funzioni interne all'azienda;
- potrà in ogni caso avvalersi di consulenti esterni per le specifiche competenze che OdV ritenesse opportune.

Al fine di consentire all'OdV la migliore conoscenza sull'attuazione del Modello, sulla sua efficacia e sul suo effettivo funzionamento, nonché sulle esigenze di aggiornamento del Modello stesso, è fondamentale che l'OdV operi sempre in stretto collegamento con le realtà aziendali.

I Responsabili delle funzioni sono a garanzia di una più concreta e perciò efficace possibilità di attuazione del Modello, rappresentando gli stessi un effettivo anello di congiunzione operativo e informativo tra l'OdV e le singole unità operative nell'ambito delle quali sono stati individuati i profili di rischio.

I Responsabili delle funzioni costituiscono la miglior possibilità di adempimento dell'obbligo di efficacemente attuare il Modello, dal momento che gli stessi sono i soggetti che meglio possono consentire un effettivo ausilio ai fini dell'adempimento dell'obbligo di vigilanza, atteso che più conoscono l'operatività concreta ed il funzionamento attuale delle attività individuate nelle aree a rischio da loro presidiate.

Sempre al fine di preservare l'effettività dell'autonomia ed imparzialità dell'Organo, Teleperformance Italia ha ritenuto opportuno determinare le regole generali che ne presidiano e garantiscano l'operatività.

Per tutti gli aspetti operativi l'OdV provvederà ad autoregolarsi attraverso una serie di norme che ne garantiscano il miglior funzionamento.

#### **4.8. DEFINIZIONE DEI COMPITI E DEI POTERI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA**

I compiti dell'OdV sono espressamente definiti dal D.Lgs. 231/2001 al suo art. 6, comma 1, lett. b) come segue:

- a) vigilare su funzionamento e osservanza del modello;
- b) curarne l'aggiornamento.

In adempimento al primo di siffatti compiti, all'OdV sono affidate le seguenti attività:

- predisporre il piano annuale delle verifiche su adeguatezza e funzionamento del Modello;
- disciplinare le modalità e la tempistica di raccolta di informazioni da parte dei Responsabili di funzione e il suo coordinamento con le attività dell'OdV;
- effettuare verifiche su base continuativa, nell'ambito del Piano annuale, sulle attività od operazioni individuate nelle aree a rischio al fine di valutare l'osservanza e il funzionamento del Modello;
- effettuare verifiche mirate su determinate operazioni o su atti specifici, posti in essere nell'ambito delle aree di attività a rischio;
- raccogliere, elaborare e conservare le informazioni rilevanti per il rispetto del Modello;
- promuovere adeguate iniziative volte alla diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello;
- valutare le segnalazioni di possibili violazioni e/o inosservanze del modello;
- condurre le indagini volte all'accertamento di possibili violazioni delle prescrizioni del Modello;
- segnalare le violazioni accertate all'organo competente per l'apertura del procedimento disciplinare;
- verificare che le violazioni del Modello siano effettivamente e adeguatamente sanzionate;
- vigilare sulla congruità del sistema di procure e deleghe al fine di garantire la costante efficacia del Modello. L'OdV dovrà pertanto anche svolgere controlli incrociati per verificare l'effettiva corrispondenza tra le attività concretamente poste in essere dai rappresentanti di Teleperformance Italia ed i poteri formalmente conferiti attraverso le procure in essere.

Quanto alla cura dell'aggiornamento del Modello è necessario premettere che l'adozione di eventuali sue modifiche è di competenza dell'organo dirigente (Consiglio di Amministrazione)

e, in delega, Amministratore Delegato), il quale appunto, a mente dell'art. 6 comma 1 lett. a), ha la responsabilità diretta dell'adozione e dell'efficace attuazione del Modello stesso.

Quanto al compito dell'OdV di curare l'aggiornamento del modello, siffatta funzione si traduce nelle seguenti attività:

- monitorare l'evoluzione della normativa di riferimento;
- predisporre misure idonee ai fini di mantenere aggiornata la mappatura delle aree a rischio, secondo le modalità e i principi seguiti nell'adozione del presente Modello e individuati anche dai Responsabili di funzione, disciplinandone le modalità di comunicazione;
- vigilare sull'adeguatezza e sull'aggiornamento dei protocolli rispetto alle esigenze di prevenzione dei reati e verificare che ogni parte che concorre a realizzare il Modello sia e resti rispondente e adeguata alle finalità del Modello come individuate dalla legge, a tal fine potendosi avvalere delle informazioni e della collaborazione da parte dei Responsabili delle funzioni;
- valutare, nel caso di effettiva commissione di reati e di significative violazioni del Modello, l'opportunità di introdurre modifiche al Modello stesso;
- proporre al Consiglio di Amministrazione le modifiche al Modello;
- verificare l'effettività e la funzionalità delle modifiche del Modello adottate dal Consiglio di Amministrazione.

Importante evidenziare che - al fine di garantire piena efficacia della sua azione - l'OdV ha libero accesso a tutta la documentazione aziendale che possa rilevare ai fini della verifica del corretto funzionamento del Modello.

Ai fini di un pieno e autonomo adempimento dei propri compiti, all'OdV può essere assegnato un *budget* annuo adeguato, stabilito con delibera dal Consiglio di Amministrazione, che potrà consentire all'OdV di poter svolgere i suoi compiti in piena autonomia, senza limitazioni che possano derivare da insufficienza delle risorse finanziarie in sua dotazione.

Quanto all'ambito di applicazione dei poteri di controllo dell'OdV, il D.Lgs. n.231/2001 non pare poter modificare la normativa societaria e statutaria già vigente, nel senso cioè di poter comportare una significativa e non giustificabile restrizione dell'autonomia statutaria ed organizzativa degli enti, con la conseguenza che quanto ai soggetti depositari delle deleghe

operative espresse in termini di maggiore autonomia e poteri delegati, ossia quanto ai soggetti nei confronti dei quali la società ha già ritenuto di conferire la propria massima fiducia, non potranno che continuare a valere le sole forme di controllo già espressamente previste dall'ordinamento vigente e con esse i rimedi per le violazioni di legge di cui si rendessero responsabili.

Nel caso si dovesse verificare – in relazione all'ipotesi di costituzione in giudizio della società secondo quanto espressamente previsto dall'art. 39 del D.Lgs. n. 231 del 2001 – un conflitto d'interessi tra il legale rappresentante imputato del reato da cui dipende l'illecito amministrativo e l'ente, gli organi sociali competenti procederanno a nominare in piena autonomia un "procuratore speciale ad litem" ovvero un "legale rappresentante protempore" con potere di rappresentanza circoscritto al processo penale in essere per l'accertamento della responsabilità amministrativa dell'ente.

All'Organismo di Vigilanza resta in ogni caso riconosciuto sia il potere/dovere di interloquire con i soggetti legittimati per legge all'attività di controllo, che la facoltà di poter sollecitare la verifica della sussistenza degli elementi richiesti dalla legge ai fini della proposizione di azioni di responsabilità o di revoca per giusta causa.

#### **4.9. REPORTING DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA**

Come sopra già precisato, al fine di garantire la sua piena autonomia e indipendenza nello svolgimento delle proprie funzioni, l'Organismo di Vigilanza comunica direttamente al Consiglio di Amministrazione della Società.

Il riporto a siffatto organo, competente a convocare l'assemblea dei soci, costituisce anche la miglior garanzia del controllo ultimo sull'operato degli amministratori affidato, per previsione legislativa e statutaria, ai soci.

Segnatamente, con cadenza annuale, l'OdV riferisce al Consiglio di Amministrazione:

- lo stato di attuazione del Modello, con particolare riferimento agli esiti dell'attività di vigilanza espletata durante il semestre e agli interventi opportuni per l'implementazione del Modello, mediante una relazione scritta;
- il piano annuale delle verifiche predisposto per l'anno successivo.

L'OdV potrà in ogni momento chiedere di essere sentito dal Consiglio di Amministrazione ogni volta che ritenga opportuno un esame o un intervento di siffatto organo in materie inerenti funzionamento ed efficace attuazione del Modello.

A garanzia di un corretto ed efficace flusso informativo, l'OdV ha inoltre la possibilità, al fine di un pieno e corretto esercizio dei suoi poteri, di chiedere chiarimenti o informazioni direttamente all'Amministratore Delegato ed ai soggetti con le principali responsabilità operative.

L'OdV potrà, a sua volta, essere convocato in ogni momento dal Consiglio di Amministrazione e dagli altri organi societari per riferire su particolari eventi o situazioni relative al funzionamento e al rispetto del Modello.

Il reporting dell'OdV nei confronti del Consiglio di Amministrazione avverrà solo con le modalità sopra descritte e sarà esercitato anch'esso sempre in modo collegiale.

#### **4.10. FLUSSI INFORMATIVI NEI CONFRONTI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA**

Il D.Lgs. 231/2001 enuncia pure, tra le esigenze che il Modello deve soddisfare, l'istituzione di obblighi informativi nei confronti dell'OdV.

I flussi informativi hanno ad oggetto tutte le informazioni e tutti i documenti che devono essere portati a conoscenza dell'OdV, secondo quanto previsto dai protocolli e da ciascuna parte che concorre a costituire il Modello.

Sono stati pertanto istituiti i seguenti obblighi, gravanti sugli organi sociali, sui Responsabili di funzione, nonché su tutto il personale di Teleperformance Italia con le modalità meglio qui di seguito precisate.

In particolare, gli organi sociali devono riferire all'OdV ogni informazione rilevante per il rispetto e il funzionamento del Modello.

Il personale, dipendente e non, deve riferire ogni informazione relativa a comportamenti costituenti violazioni delle prescrizioni del Modello o inerenti alla commissione di reati, ivi comprese frodi accertate o sospette.

A tali fini sono stati istituiti due canali di comunicazione:

- invio all'OdV di corrispondenza riservata presso l'indirizzo di posta elettronica [organismodivigilanza@it.teleperformance.com](mailto:organismodivigilanza@it.teleperformance.com) da parte del personale che voglia procedere alla segnalazione; siffatta modalità di trasmissione delle informazioni è intesa a garantire la riservatezza per i segnalatori del messaggio, anche al fine di evitare atteggiamenti ritorsivi nei confronti del segnalante;
- invio all'OdV di un messaggio vocale attraverso l'accesso alla segreteria telefonica dedicata e disponibile al numero **06 89798281**; siffatta modalità di trasmissione delle

informazioni è intesa a garantire la riservatezza per i segnalatori del messaggio, anche al fine di evitare atteggiamenti ritorsivi nei confronti del segnalante.

L'OdV valuta le segnalazioni e può convocare, qualora lo ritenga opportuno, il presunto autore della violazione, dando inoltre luogo a tutti gli accertamenti e le indagini che ritenga necessarie ad appurare il fatto segnalato.

Qualora la segnalazione pervenga in forma scritta anonima, l'OdV valuta l'opportunità di procedere ad indagini, sempre che la segnalazione contenga riferimenti sufficientemente specifici per effettuare gli accertamenti del caso.

L'OdV stabilisce nel suo regolamento di funzionamento le modalità di relazione con i diversi organi di controllo, nell'ambito del principio generale di acquisire informazioni utili in relazione ai compiti e agli obiettivi dello stesso OdV.

Oltre alle segnalazioni, anche ufficiose innanzi indicate, devono essere obbligatoriamente trasmesse all'OdV le informazioni concernenti:

- i provvedimenti e/o le notizie aventi ad oggetto l'esistenza di un procedimento penale, anche nei confronti di ignoti, relativo a fatti di interesse per la Società;
- i provvedimenti e/o le notizie aventi ad oggetto l'esistenza di procedimenti amministrativi o controversie civili di rilievo relativi a richieste o iniziative di Autorità indipendenti, dell'amministrazione finanziaria, del Ministero dell'Ambiente, di amministrazioni locali, ai contratti con la Pubblica Amministrazione, alle richieste e/o gestione di finanziamenti pubblici;
- le richieste di assistenza legale inoltrate alla Società dal personale in caso di avvio di procedimenti penali o civili nei loro confronti;
- i rapporti predisposti dai responsabili delle funzioni aziendali nell'ambito della loro attività di controllo dai quali possano emergere fatti che presentino profili rilevanti ai fini del rispetto del Modello.

È istituito inoltre un obbligo di riporto funzionale a carico dei Responsabili delle funzioni aziendali. In particolare, siffatti Responsabili devono riportare all'OdV:

- semestralmente sull'attività svolta (controlli effettuati, modifiche suggerite a seguito di variazioni dell'attività o delle procedure operative, segnalazioni di eventuali nuove attività o modalità idonee a realizzare ipotesi di reato previste dal D.Lgs. 231/2001);
- tempestivamente in caso di gravi anomalie nel funzionamento del Modello o di violazioni di prescrizioni dello stesso.

Le modalità e le tempistiche del flusso informativo all'OdV da parte dei Responsabili di funzione sono regolate dalla procedura "Flussi informativi ex D.Lgs. 231/2001" e potranno essere regolamentate più in dettaglio dallo stesso OdV.

Ciascun Responsabile valuta, in relazione alla complessità dell'attività svolta, se nominare un soggetto "*focal point*" con il compito di supportare il Responsabile stesso nell'adempimento delle proprie responsabilità inerenti all'attuazione del modello 231 per la parte di competenza.

Nell'esercizio del proprio potere ispettivo, l'OdV può accedere liberamente a tutte le fonti di informazione dell'ente, prendere visione di documenti e consultare dati relativi all'ente.

Tutte le informazioni, la documentazione e le segnalazioni raccolte nell'espletamento dei compiti istituzionali devono essere archiviate e custodite a cura dell'OdV, avendo cura di mantenere riservati i documenti e le informazioni acquisite, anche nel rispetto della Normativa sulla Privacy.

#### **4.10.1. DISCIPLINA DEL WHISTLEBLOWING**

La legge mira a incentivare la collaborazione dei lavoratori per favorire l'emersione dei fenomeni corruttivi all'interno di enti pubblici e privati. L'introduzione di una disciplina ad hoc sul fenomeno del c.d. *whistleblowing* recepisce l'invito, rivolto all'Italia da alcuni organismi internazionali impegnati sul fronte anticorruzione, a rafforzare l'azione di prevenzione e contrasto di questo fenomeno, anche con la previsione di sistemi che consentano ai lavoratori di segnalare in condizioni di sicurezza gli eventuali illeciti di cui vengono a conoscenza.

Per quanto riguarda il settore privato, l'articolo 2 della legge n. 179/17 interviene sul decreto 231 e inserisce all'articolo 6 ("Soggetti in posizione apicale e modelli di organizzazione dell'ente") una nuova previsione che inquadra nell'ambito del modello organizzativo 231 le misure legate alla presentazione e gestione delle segnalazioni.

Di conseguenza, per le imprese che adottano il Modello organizzativo, la legge prevede l'obbligo di dare attuazione anche alle nuove misure; mentre non sussistono elementi per ritenere che sia stato introdotto anche il più ampio obbligo di adottare il modello organizzativo.

A tal fine, Teleperformance Italia garantisce che tutte le segnalazioni avverranno 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.

## **5. SISTEMA DISCIPLINARE**

Ai fini della valutazione dell'efficacia e dell'idoneità del Modello a prevenire i reati indicati dal D.Lgs n. 231/2001, è necessario che lo stesso individui e sanzioni i comportamenti che possono favorire la commissione di reati.

L'art. 6, comma 2, del decreto in questione, nell'elencare gli elementi che si devono rinvenire all'interno dei Modelli predisposti dall'impresa, alla lettera e) espressamente prevede che l'impresa ha l'onere di "introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate dal modello".

Le sanzioni comminabili sono diversificate in ragione della natura del rapporto tra l'autore della violazione e la Società, nonché del rilievo e gravità della violazione commessa e del ruolo e responsabilità dell'autore.

Quanto alle sanzioni, di seguito meglio illustrate, si è proceduto ad un raccordo tra le previsioni della normativa lavoristica ed i principi e le esigenze del modello organizzativo di cui al D. Lgs. 231/2001.

### **5.1. DESTINATARI E DEFINIZIONI**

Sono soggetti al sistema disciplinare: i dipendenti della Società, ivi compresi i dirigenti nonché i soggetti utilizzati da Teleperformance Italia nell'ambito di somministrazione di lavoro, appalto di servizi ed i lavoratori a domicilio (Lavoratori Subordinati); i collaboratori coordinati e continuativi, ivi compresi quelli a progetto, i soggetti titolari di rapporti di agenzia e rappresentanza commerciale, nonché i lavoratori autonomi di cui agli artt. 2222 e seguenti del codice civile (Lavoratori Autonomi), che collaborino con la Società ed, in generale, i consulenti esterni, i partners commerciali (imprese individuali e/o Società) e tutti coloro che abbiano rapporti contrattuali con la Società per lo svolgimento di qualsivoglia prestazione lavorativa, ivi compresi le agenzie per il lavoro e gli appaltatori di servizi di cui agli artt. 4, 20 e 29 del decreto legislativo n. 276/2003.

### **5.2. CONDIZIONI**

Il Sistema Disciplinare è applicabile ai destinatari di cui sopra nel caso in cui siano accertate violazioni del Modello, a prescindere dall'instaurazione o meno e dall'esito di un eventuale

procedimento amministrativo e/o penale a carico del destinatario, e fa in ogni caso salvo il diritto della Società di chiedere il risarcimento del danno.

In particolare, darà luogo all'applicazione dell'apparato sanzionatorio ogni violazione dei protocolli/procedure e, segnatamente, delle previsioni, dei divieti e obblighi previsti dalle norme comportamentali.

### **5.3. APPARATO SANZIONATORIO**

#### **5.3.1. SANZIONI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI SUBORDINATI CON LA QUALIFICA DI IMPIEGATI E QUADRI**

Le violazioni commesse da operai, impiegati e quadri dipendenti della Società, nonché, in generale, l'assunzione di comportamenti idonei ad esporre la Società all'applicazione di misure previste dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, potranno comportare l'adozione delle seguenti sanzioni disciplinari, nei limiti stabiliti dal contratto collettivo applicabile al rapporto di lavoro:

- (a) il richiamo verbale;
- (b) Ammonizione scritta;
- (b) la multa, non superiore a tre ore della retribuzione base;
- (c) la sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino a un massimo di tre giorni;
- (d) il licenziamento per mancanze.

Le sanzioni di cui alle lettere (a), (b), (c) e (d) che precedono saranno adottate in caso di mancanze che, in considerazione delle circostanze specifiche che le hanno determinate, non siano così gravi da rendere applicabile una diversa sanzione.

La sanzione di cui alla lettera (e) invece potrà essere adottata nei confronti dei dipendenti colpevoli di mancanze che siano così gravi da non consentire la prosecuzione del rapporto, oppure, in caso di recidiva di mancanze comportanti l'adozione di sanzioni di cui alle lettere (a), (b), (c) e (d) nei modi e con i tempi previsti dal Contratto Collettivo applicabile, oppure, qualora la finalità della condotta sia quella di assicurare un vantaggio personale, indipendentemente dalla gravità dell'inadempimento.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari avverrà nel rispetto del principio di proporzionalità, nonché, in generale, del Contratto Collettivo e delle norme di legge applicabili al rapporto di lavoro.

### **5.3.2. SANZIONI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI SUBORDINATI CON LA QUALIFICA DI DIRIGENTI**

Le violazioni commesse dai dirigenti della Società, nonché, in generale, l'assunzione di comportamenti idonei ad esporre la Società all'applicazione di misure previste dal D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, potranno determinare, alle condizioni di cui al punto 4.2, l'applicazione delle sanzioni di cui alla contrattazione collettiva per le altre categorie di dipendenti, nel rispetto del principio di proporzionalità di cui al punto precedente, nonché, in generale, del Contratto Collettivo e delle norme di legge applicabili al rapporto di lavoro.

### **5.3.3. SOSPENSIONE CAUTELARE**

L'accertamento delle violazioni di cui al punto 4.3.2, nonché l'accertamento dell'inadeguata vigilanza e della mancata tempestiva informazione all'Organo competente circa le violazioni commesse da sottoposti, potranno determinare a carico dei lavoratori con qualifica dirigenziale, alle condizioni di cui al punto 4.2, la sospensione a titolo cautelare dalla prestazione lavorativa, fermo il diritto del dirigente alla retribuzione.

### **5.3.4. SANZIONI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI, LAVORATORI AUTONOMI, CONSULENTI ESTERNI E PARTNERS COMMERCIALI E E TUTTI COLORO CHE ABBIANO RAPPORTI CONTRATTUALI CON LA SOCIETÀ PER LO SVOLGIMENTO DI QUALSIVOGLIA PRESTAZIONE LAVORATIVA**

I contratti stipulati da Teleperformance Italia con i Collaboratori, i Lavoratori Autonomi, i consulenti esterni, i partners commerciali e tutti coloro che abbiano rapporti contrattuali con la Società per lo svolgimento di qualsivoglia prestazione lavorativa devono contenere apposita dichiarazione di conoscenza dei contenuti del Modello adottato da Teleperformance Italia ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e del Codice Etico, e dell'obbligo di attenersi a questi, ovvero, se trattasi di soggetto straniero o operante all'estero, di rispettare la Normativa Internazionale e locale di prevenzione dei rischi che possono determinare la responsabilità conseguente alla commissione di reati in capo a Teleperformance Italia.

I contratti con tali soggetti conterranno una specifica clausola di recesso e/o di risoluzione connesse all'inadempimento di tali obbligazioni, fermo restando il diritto di Teleperformance Italia di rivalersi per gli eventuali danni verificatisi in conseguenza di dette condotte, ivi inclusi i danni causati dall'applicazione da parte del giudice delle misure previste dal D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

### **5.3.5. ADOZIONE DI CLAUSOLE DI SALVAGUARDIA IN AMBITO CONTRATTUALE PER I LAVORATORI AUTONOMI**

Nei contratti con le agenzie per il lavoro e con gli appaltatori di servizi di cui sopra, consulenti esterni e partners commerciali, saranno inserite specifiche clausole che impegnino tali soggetti ad informare i propri dipendenti, utilizzati da Teleperformance Italia, o che svolgano la loro prestazione presso o in favore di quest'ultima, dei rischi che possono determinare per la responsabilità amministrativa di Teleperformance Italia, dell'esistenza del Modello adottato da Teleperformance Italia ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e del Codice Etico, e dell'obbligo di attenersi a questi. Teleperformance Italia provvederà, inoltre, a prevedere sanzioni specifiche ed efficaci nel caso di violazioni da parte di questi ultimi, nonché di inserire specifiche clausole di recesso e/o clausole risolutive espresse connesse con tale adempimento di informazione.

Nei contratti di somministrazione di manodopera sarà, altresì, espressamente prevista a carico dell'Agenzia per il lavoro, oltre alle clausole di cui sopra, la necessità di applicare le sanzioni disciplinari di cui al sistema sanzionatorio ai dipendenti somministrati nel caso d'inadempimento.

### **5.4. COMPITI DELLE FUNZIONI AZIENDALI**

È compito della Funzione aziendale che si avvale dei soggetti di cui al punto n. 4.3.5 e che è comunque designata responsabile del processo in cui ricadono le attività degli stessi, annotare ogni dato ed ogni notizia che consenta di conoscere e valutare i comportamenti dei medesimi soggetti. Nell'ipotesi in cui l'Organismo di Vigilanza ne faccia richiesta, tali dati devono essere messi a disposizione del medesimo, al fine di consentire lo svolgimento dei suoi compiti.

### **5.5. ORGANO COMPETENTE ALL'IRROGAZIONE DELLE SANZIONI DISCIPLINARI**

A seguito della segnalazione da parte dell'OdV di violazioni al Modello, così come previsto al punto 3.8., l'Amministratore Delegato apre il procedimento disciplinare e lo istruisce, secondo le usuali modalità già previste per legge. L'Amministratore Delegato è altresì competente all'irrogazione delle sanzioni disciplinari.

## **6. AGGIORNAMENTO DEL MODELLO**

L'adozione e la efficace attuazione del Modello costituiscono per espressa previsione legislativa una responsabilità del Consiglio di Amministrazione.

Pertanto, il potere di aggiornare il Modello – espressione di una efficace attuazione dello stesso – compete al Consiglio di Amministrazione, che lo esercita direttamente mediante delibera oppure tramite delega all'Amministratore Delegato e con le modalità previste per l'adozione del Modello.

L'attività di aggiornamento, intesa sia come integrazione sia come modifica, è volta a garantire l'adeguatezza e l'idoneità del Modello, valutate rispetto alla funzione preventiva di commissione dei reati indicati dal D.Lgs. n. 231/2001.

Compete all'Organismo di Vigilanza il compito di verificare l'aggiornamento del Modello, compito che potrà essere assolto secondo quanto previsto nel presente Modello, anche mediante l'ausilio ed il supporto dei Responsabili di funzione.

L'Organismo di Vigilanza propone al Consiglio di Amministrazione l'aggiornamento del Modello.

Poiché le dinamiche che connotano lo svolgimento dell'attività aziendale possono richiedere l'adeguamento parziale od integrale dei protocolli esistenti, così come l'adozione di nuovi protocolli in relazione alle mutate esigenze organizzative od operative, è previsto il potere in capo all'Amministratore Delegato di procedere con ordine di servizio all'adozione delle nuove regole, da sottoporsi poi al Consiglio per definitiva ratifica.

## **7. INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE. DIFFUSIONE DEL MODELLO**

L'adeguata formazione e la costante informazione del personale in ordine ai principi ed alle prescrizioni contenute nel Modello rappresentano fattori di grande importanza per la corretta ed efficace attuazione del sistema di prevenzione aziendale. Tenuto conto che le risorse umane rappresentano una componente indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo ed il successo di un'impresa, il rispetto di adeguati criteri di equità, correttezza e trasparenza nella selezione del personale e dei collaboratori esterni sono fattori essenziali ai fini di poter garantire un processo formativo e informativo efficace.

Tutti gli esponenti che operano all'interno, nonché i partner ed i collaboratori esterni sono tenuti ad avere piena conoscenza degli obiettivi di correttezza e trasparenza che si

intendono perseguire con il Modello e delle modalità attraverso le quali la Società ha inteso perseguirli, approntando un adeguato sistema di procedure e controlli.

### **7.1. FORMAZIONE ED INFORMAZIONE DEL PERSONALE**

Teleperformance Italia, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, ha definito uno specifico piano di comunicazione e formazione finalizzato a diffondere ed illustrare a tutto il personale il Modello. Il piano è gestito dalle competenti strutture aziendali coordinandosi con l'OdV.

In particolare, per ciò che concerne la **comunicazione** si prevede:

- la diffusione dei contenuti principali del Modello sull'Intranet aziendale tramite apposito processo di comunicazione con obbligo di presa visione;
- la consegna ai neoassunti, unitamente alla documentazione prevista in sede di assunzione, del Codice Etico.

La Società ha provveduto, inoltre, a rendere disponibile la medesima documentazione anche sul proprio sito internet (<https://www.teleperformanceitalia.it>), al fine di renderla consultabile anche all'esterno.

Per quanto invece concerne la **formazione**, Teleperformance Italia, ha predisposto un piano di formazione specifico così strutturato:

- formazione in aula per tutti i soggetti apicali (Dirigenti e Quadri) e per tutto il personale di Staff che opera in aree e dipartimenti considerati a rischio superiore al basso;
- formazione online su piattaforma e-Learning per tutti i dipendenti.