

**RELAZIONE SUL GOVERNO SOCIETARIO**

**DI**

**TELEPERFORMANCE ITALIA**

**2020**

## INDICE

<b>1. TELEPERFORMANCE: PROFILO, MISSION E VALORI</b>	<b>3</b>
1.1. IL GRUPPO TELEPERFORMANCE	3
1.2. TELEPERFORMANCE ITALIA	4
1.3. MISSION	5
1.4. VALORI	5
1.5. RAITING DI LEGALITÀ	5
1.6. CERTIFICAZIONI	6
<b>2. IL MODELLO DI GOVERNANCE DI TELEPERFORMANCE ITALIA</b>	<b>7</b>
2.1. DESCRIZIONE	7
2.2. ORGANI INTERNI	7
2.2.1. ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI	7
2.2.2. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	8
2.2.3. PRESIDENZA	9
2.2.4. AMMINISTRATORE DELEGATO	10
2.3. ORGANI ESTERNI	10
2.3.1. ORGANISMO DI VIGILANZA	10
2.3.2. SOCIETÀ DI REVISIONE	12
2.3.3. COLLEGIO SINDACALE	12
2.3.4. COMITATO ACQUISTI	13
<b>3. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI</b>	<b>13</b>
3.1. PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI	15
3.2. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	15
3.2.1. OBIETTIVI DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI	16
3.2.2. COMPONENTI DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI	17
3.2.3. AMBITO DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI	17
3.3. DETERMINAZIONE DEL GRADO DI COMPATIBILITÀ DEL RISCHIO RISPETTO AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI	17
3.4. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI CONTROLLO	17
3.5. SOGGETTI COINVOLTI NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	18
3.5.1. FUNZIONE COMPLIANCE	18
3.5.2. FUNZIONE LEGAL & GOVERNANCE	19
3.5.3. ICQ (INTERNAL CONTROL QUESTIONNAIRE) OWNER	19
<b>4. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001</b>	<b>26</b>

## 1. TELEPERFORMANCE: PROFILO, MISSION E VALORI

### 1.1. IL GRUPPO TELEPERFORMANCE

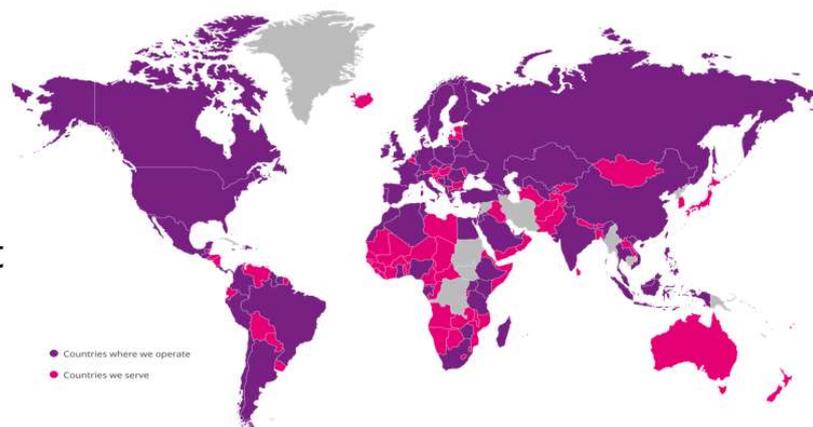
Il Gruppo Teleperformance è il primo global player nell'offerta di servizi di Telemarketing e soluzioni di Customer Relationship Management.

Fondato nel 1978 in Francia, è quotato alla Borsa di Parigi (NYSE Euronext Paris: FR 0000051807) 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 di persone, vengono erogati i servizi in 265 lingue e dialetti.

I Clienti gestiti fanno parte delle principali industries:

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

**TP** ha la più grande footprint nell'industria.



Siamo un team di <b>330K+</b> persone	con <b>200K+</b> Agenti Work-at-Home	<b>460+</b> filiali	Al servizio di <b>170+</b> mercati	Forniamo servizi in <b>265</b> Lingue e dialetti	Presente in <b>80</b> paesi	Fatturato 2020 <b>€ 5.7 Bn</b>
---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------	------------------------------------	--	-----------------------------	--------------------------------

Il Gruppo Teleperformance è fautore di numerose innovazioni nel settore della gestione delle relazioni con i Clienti e della vendita a distanza. La tecnologia rappresenta un valido strumento

per aumentare la produttività, fornendo informazioni, migliorando accuratezza e riduzione degli errori. Questa competenza, frutto di una lunga esperienza e di una capillare presenza in tutto il mondo, consente di offrire delle soluzioni semplici a bisogni complessi; ogni giorno infatti, presso i nostri Contact Center forniamo risposte semplici ma efficaci alle richieste del mercato, fornendo soluzioni personalizzate, con grande flessibilità e tempi di reazione molto brevi rispetto alle esigenze dei nostri Clienti.

## 1.2. TELEPERFORMANCE ITALIA

Teleperformance Italia è il marchio commerciale della società In & Out S.p.A. a socio unico, costituita a giugno 2003 come branch italiana del Gruppo internazionale Teleperformance SE. Teleperformance SE è l'unico Socio di In & Out e detiene 2.828.141 azioni del valore nominale di 1,00 euro, che rappresenta il capitale sociale interamente versato.

Teleperformance Italia mette a disposizione oltre 2.500 postazioni suddivise su 3 sedi nel territorio nazionale, e più dettagliatamente:

- Sede legale ed operativa per attività di call center in Fiumicino (RM), Viale Bramante n. 29;
- Sede operativa per attività di call center in Fiumicino (RM), Viale Mantegna n. 4;
- Sede operativa per attività di call center e prestazione di servizi di telemarketing alle imprese con particolare riferimento alla gestione dei centri di contatto in Taranto, Via del Tratturello Tarantino n 2.

Al fine di garantire al Cliente i migliori livelli di produttività e di qualità del servizio, Teleperformance Italia investe costantemente in tecnologia, formazione delle proprie risorse ed analisi e ricerche di mercato per individuare ed offrire ai propri Clienti le migliori soluzioni. Inoltre ha realizzato un'organizzazione "Client centric", in cui tutte le principali funzioni aziendali (Business Unit, Operations, HR, IT, Compliance) convergono per il raggiungimento degli obiettivi condivisi con il Cliente.

Teleperformance Italia offre servizi che si sviluppano su tre principali aree di creazione di valore:

- Programmi di acquisizione di nuovi Clienti,
- Customer Care per Clienti esistenti,
- Crescita del valore della propria base Clienti.

Il valore aggiunto che Teleperformance Italia è in grado di fornire si basa su:

- Specifiche competenze nella gestione delle risorse umane: orientamento al Cliente, costante misurazione delle performance, efficaci programmi di selezione e training, piani di sviluppo interni delle carriere;

- Forte attenzione all’evoluzione del mercato, elevata esperienza in tutti i settori merceologici, Responsabili Clienti specializzati, Best Practice consolidate;
- Tecnologia all’avanguardia e flessibile, il massimo della tecnologia (ACD, IVR e CTI) e l’assoluta adattabilità alle esigenze del Cliente;
- Solido sistema di Controllo della Qualità, processi chiari e dettagliati, conoscenza integrata a tutti i livelli aziendali, miglioramento continuo e sistematico dei processi.

### 1.3. MISSION

La nostra **Mission** è quella di offrire la massima professionalità nella gestione dei Clienti in ogni singola occasione di contatto, grazie al nostro impegno, alla passione ed alla consacrazione all’eccellenza. In questo modo creiamo opportunità e valore aggiunto per le nostre risorse, i nostri Clienti, per la collettività e per i nostri azionisti.

### 1.4. VALORI

Teleperformance si impegna a soddisfare e superare le aspettative dei propri Clienti fornendo soluzioni di Contact Center in tutto il mondo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 nel rispetto dei valori etici e sociali.

I nostri **Valori Aziendali** sono:



### 1.5. RAITING DI LEGALITÀ

In data 18/09/2019 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha attribuito alla In & Out S.p.A. il rating di legalità ex D.L. n. 1/2012, convertito in L. 62/2012, con il riconoscimento del punteggio di “★★+”, certificando l’integrità etica ed il rispetto di elevati standard di legalità, trasparenza e responsabilità sociale nella gestione aziendale.

Il rating prevede l'assegnazione da una a tre stelle che vengono attribuite in base al rispetto di tutti i requisiti essenziali (una stella), nonché di quelli aggiuntivi, previsti dal Regolamento attuativo in materia di rating di legalità (Delibera AGCOM del 5 giugno 2014, n. 24953). Per l'attribuzione e il mantenimento del rating di legalità, la Società deve possedere i seguenti requisiti:

- assenza nei confronti degli Amministratori, Direttore, ecc. di misure di prevenzione personale e/o patrimoniale e misure cautelari personali e/o patrimoniali, di sentenza di condanna o decreto penale di condanna, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per i reati di cui al D.lgs. 231/01 e per i reati tributari di cui al decreto legislativo 10 marzo 2000, n. 74 e successive modifiche;
- nei confronti dei suddetti, non sia stata iniziata l'azione penale ai sensi dell'articolo 405 c.p.p. per delitti aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito dalla legge 12 luglio 1991, n. 203;
- Nei confronti dell'impresa assenza di sentenza di condanna e misure cautelari per illeciti amministrativi dipendenti da reati di cui al decreto 231/2001, assenza di provvedimenti di condanna per illeciti antitrust gravi, assenza di provvedimenti di condanna per pratiche commerciali scorrette, mancato rispetto dell'obbligo di pagamento di tasse ed imposte, delle previsioni di legge relative alla tutela della salute e della sicurezza, provvedimenti divenuti inoppugnabili o passati in giudicato nel biennio precedente alla richiesta di rating;
- Rispetto dei contenuti di Protocollo di legalità sottoscritto a livello locale dalla Prefettura e dalle associazioni di categoria;
- Adozione di una funzione o struttura organizzativa, anche in outsourcing, che espleti il controllo di conformità delle attività aziendali a disposizioni normative applicabili all'impresa o di un modello organizzativo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231;
- L'adozione di processi volti a garantire forme di Corporate Social Responsibility anche attraverso l'adesione a programmi promossi da organizzazioni nazionali o internazionali e l'acquisizione di indici di sostenibilità;
- Iscrizione in uno degli elenchi di fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa istituiti ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (white list).

## 1.6. CERTIFICAZIONI

Teleperformance Italia ha conseguito e mantiene le seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione Qualità
- UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
- UNI EN ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione per la Sicurezza
- UNI EN ISO 37001:2016 – Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione

## **2. IL MODELLO DI GOVERNANCE DI TELEPERFORMANCE ITALIA**

### **2.1. DESCRIZIONE**

Teleperformance Italia adotta un modello di Governance tradizionale italiano che appare come il più idoneo a garantire l'efficienza della gestione e l'efficacia dei controlli.

Il nostro modello di Governance è basato sulla presenza di un Consiglio di Amministrazione e di un Collegio Sindacale, nominati dall'Assemblea dei Soci.

All'interno di questo modello, la nostra Governance prevede una netta distinzione dei ruoli e delle responsabilità degli Organi Sociali, così come indicato nello Statuto, e nelle tabelle sotto riportate:

- Il Consiglio di Amministrazione delibera sugli indirizzi di carattere strategico e ne verifica l'attuazione;
- La gestione è di competenza dell'Amministratore Delegato (**Chief Executive Officer**) quale responsabile dell'attuazione degli indirizzi strategici e della gestione aziendale;
- Il Collegio Sindacale è investito della funzione di controllo.

### **2.2. ORGANI INTERNI**

Gli Organi interni istituzionali di governo sono:

- L'Assemblea degli azionisti
- Il Consiglio di Amministrazione
- La Presidente del Consiglio di Amministrazione
- L'Amministratore Delegato

#### **2.2.1. ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI**

L'Assemblea degli azionisti può essere ordinaria e straordinaria.

Sono inderogabilmente riservate alla competenza dell'assemblea ordinaria:

- L'approvazione del bilancio;
- La nomina e la revoca degli Amministratori; la nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio Sindacale e, del soggetto al quale è demandato il controllo contabile;
- La determinazione del compenso degli Amministratori e dei Sindaci, se non è stabilito dallo statuto;
- La deliberazione sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci.

L'assemblea ordinaria delibera, inoltre, sugli altri oggetti attribuiti dalla legge e dallo Statuto societario alla sua competenza.

Sono di competenza dell'assemblea straordinaria:

- Le modifiche dello statuto, salvo quanto eventualmente previsto dal presente statuto;
- La nomina, la sostituzione e la determinazione dei poteri dei liquidatori;
- L'emissione di prestiti obbligazionari;
- Le altre materie a essa attribuite dalla legge e dallo Statuto.

### **2.2.2. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione di Teleperformance Italia, nominato con assemblea del 7 maggio 2019, è composto da 5 membri:

- Diego Pisa
- Gianluca Bilancioni
- Kelly Grypary
- Ioannis Tourcomanis
- Olivier Rigaudy

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, con facoltà di compiere tutti gli atti che ritiene opportuni per l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto quelli che la legge e lo statuto riservano all'Assemblea degli Azionisti.

Sono inoltre attribuite al Consiglio di Amministrazione le seguenti competenze:

- L'istituzione e soppressione di sedi secondarie;
- L'indicazione di quali amministratori abbiano la rappresentanza della società.

Al Consiglio di Amministrazione è, inoltre, affidata la funzione di Controllo dei Rischi esercitata:

- INTERNAMENTE attraverso la funzione aziendale Compliance, la funzione Legal & Governance, l'ICQ Owner e la Direzione IT (per quanto attiene il Cyber Security);
- ESTERNAMENTE attraverso Il Collegio Sindacale, la Società di Revisione, l'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231.

Il Cda esamina periodicamente l'efficacia della struttura del Controllo Interno e delle sue componenti.

Il CdA, inoltre:

- Approva il programma annuale di attività della Compliance e ne verifica l'attuazione;

- Analizza i risultati dell'attività di Risk Assessment effettuata nello svolgimento dell'ICQ (Internal Control Questionnaire), ed eseguito in base alle direttive dell'Internal Control del Gruppo;
- Prende atto degli esiti dell'ICQ - Autovalutazione del sistema di controllo Interno e di gestione dei rischi - e delle azioni correttive da intraprendere;
- Aggiorna il Modello 231;
- Monitora, attraverso il Direttore Sistemi Informativi della Società, le tematiche inerenti il cyber security;
- Coordina la propria attività, per quanto di rispettiva competenza, con quella del Collegio Sindacale, della Società di revisione, dell'Organismo di Vigilanza;
- Valuta, sentiti il revisore legale e il Collegio Sindacale, il corretto utilizzo dei principi contabili utilizzati e la loro omogeneità, ai fini della predisposizione del bilancio.
- Può chiedere alla funzione di Compliance ed alla funzione di Governance, lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale.

### **2.2.3. PRESIDENZA**

La Presidenza viene eletta, tra i membri del Consiglio di Amministrazione, dall'Assemblea degli Azionisti o, qualora questi non vi abbia provveduto, dal Consiglio di Amministrazione stesso.

Alla Presidenza spetta la firma sociale e la rappresentanza della Società di fronte ai terzi e, in particolare, la rappresentanza giudiziale, attiva e passiva, della Società, con facoltà di proporre domande e ricorsi avanti ad autorità ed in qualunque grado di giurisdizione, compresa la Corte di Cassazione, il Consiglio di Stato, la Corte Costituzionale e qualsiasi altra giurisdizione, per le quali siano richiesti poteri di rappresentanza speciali, anche allo scopo di ottenere la revoca di precedenti sentenze e di altri provvedimenti definitivi, nonché di nominare all'uopo avvocati e procuratori alle liti e di eleggere domicilio presso di essi.

Qualora lo ritenga opportuno, il Consiglio di Amministrazione potrà nominare un Vice Presidente, scegliendolo fra i suoi membri.

Il Vice Presidente sostituirà il Presidente in caso di assenza o di impedimento di quest'ultimo, esercitando gli stessi poteri.

#### 2.2.4. AMMINISTRATORE DELEGATO

Il Consiglio di Amministrazione può nominare tra i suoi membri uno o più Amministratori Delegati, cui conferire proprie attribuzioni, ovvero può conferire speciali incarichi a uno o più Amministratori, determinando i limiti della delega.

Non possono essere delegate le attribuzioni indicate negli articoli 2423, 2443, 2446 e 2447 Codice Civile in merito all'attività svolta e programmata.

All'Amministratore Delegato sono attribuite le deleghe operative di gestione con esclusione delle materie riservate alla competenza esclusiva del Consiglio di Amministrazione quali indicate ed elencate nel paragrafo di riferimento.

L'Amministratore Delegato riferisce periodicamente, in occasione delle relative riunioni e comunque con periodicità almeno trimestrale, al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale in merito a quanto previsto dall'art. 2381 Cod. Civ. e circa le principali attività svolte nell'esercizio delle deleghe, con particolare riferimento alle eventuali operazioni atipiche, inusuali o con parti correlate, la cui approvazione non sia riservata al Consiglio di Amministrazione.

### 2.3. ORGANI ESTERNI

Gli Organi esterni di governo sono:

- L'Organismo di Vigilanza
- La Società di Revisione
- Il Collegio Sindacale

#### 2.3.1. ORGANISMO DI VIGILANZA

Il Consiglio di Amministrazione del 30 marzo 2020 ha nominato l'Organismo di Vigilanza e Controllo (OdV) sul Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/2001 a composizione collegiale, fino alla data di approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2022, costituito come segue:

- Dott. Pietro Mastrapasqua (*Presidente*);
- Dott.ssa Letizia Molinari (*Componente*).

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

- Vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello, in particolare;
  - Predisponendo il piano annuale delle verifiche su adeguatezza e funzionamento del Modello;
  - Disciplinando le modalità e le tempistiche di raccolta informazioni da parte dei Responsabili di funzione e il suo coordinamento con le attività dell'OdV;

- Effettuando 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;
  - Effettuando verifiche mirate su determinate operazioni o su atti specifici, posti in essere nell'ambito delle aree di attività a rischio;
  - Raccogliendo, elaborando e conservando le informazioni rilevanti per il rispetto del Modello;
  - Promuovendo adeguate iniziative volte alla diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello;
  - Valutando le segnalazioni di possibili violazioni e/o inosservanze del modello;
  - Conducendo le indagini volte all'accertamento di possibili violazioni delle prescrizioni del Modello;
  - Segnalando le violazioni accertate all'organo competente per l'apertura del procedimento disciplinare;
  - Verificando che le violazioni del Modello siano effettivamente e adeguatamente sanzionate;
  - Vigilando 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.
- Curarne l'aggiornamento:
- Monitorando l'evoluzione della normativa di riferimento;
  - Predisponendo 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;
  - Vigilando 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;
  - Valutando, nel caso di effettiva commissione di reati e di significative violazioni del Modello, l'opportunità di introdurre modifiche al Modello stesso;
  - Proponendo al Consiglio di Amministrazione le modifiche al Modello;
  - Verificando 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.

### 2.3.2. SOCIETÀ DI REVISIONE

Il controllo contabile è esercitato da una società di revisione iscritta nel registro istituito presso il Ministero della Giustizia, e nello specifico da Deloitte & Touche Spa.

La società incaricata del controllo contabile, anche mediante scambi di informazioni con il Collegio Sindacale, esercita le funzioni previste all'articolo 2409-ter Codice Civile.

L'incarico del controllo contabile è conferito, sentito il Collegio Sindacale, dall'Assemblea ordinaria del 4 maggio 2018 la quale determina il corrispettivo spettante al revisore o alla società di revisione per l'intero periodo di durata dell'incarico.

L'incarico scade alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020.

### 2.3.3. COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale si compone di tre Sindaci effettivi e due supplenti, nel rispetto dei requisiti di iscrizione previsti dall'articolo 2397 Codice Civile. È stato nominato dall'assemblea del 4 maggio 2018 e scadrà con l'assemblea di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2020.

Allo stato in corso, il Collegio Sindacale risulta così composto:

- Pietro Mastrapasqua (Presidente)
- Stephane Claude Remi Bauzon (Sindaco Effettivo)
- Francesco Valsecchi (Sindaco Effettivo)
- Riccardo Romanini (Sindaco Supplente)
- Daria Perrone (Sindaco Supplente)

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento

I Sindaci durano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica; la cessazione dei Sindaci per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il Collegio è stato ricostituito.

I Sindaci sono rieleggibili.

L'Assemblea ordinaria procede altresì alla nomina del Presidente del Collegio e determina la retribuzione da corrispondere al Collegio Sindacale stesso per l'intero periodo di durata del suo ufficio.

Il Collegio Sindacale deve riunirsi almeno ogni novanta giorni e le sue deliberazioni dovranno essere adottate e trascritte secondo quanto previsto dalla legge.

#### 2.3.4. COMITATO ACQUISTI

Teleperformance Italia ha istituito il Comitato per gli Acquisti, costituito dal Chief Executive Officer, Chief Financial Officer, Direttore IT, Head of Purchasing, Legal & Governance Manager e Compliance Director.

Lo scopo principale è quello di verificare, su cadenza almeno annuale, tutte le attività di approvvigionamento anche al fine di assicurare il rispetto e la conformità alle procedure aziendali in materia di acquisti nonché il rispetto e la conformità alle norme generali di comportamento definite dal Codice di Condotta del Gruppo, dal Codice Etico di TP Italia e dalle leggi in materia di anti-corruzione e conflitto di interesse.

Al Comitato Acquisti deve essere fornita una panoramica di tutte le spese relative ai diversi fornitori attraverso:

- Analisi delle spese per categoria e per dipartimento e confronto delle stesse rispetto all'anno precedente ed al budget;
- Analisi dei progetti di riduzione/ottimizzazione dei costi;
- Analisi dei fornitori strategici per ciascuna categoria

### 3. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

I rischi si possono definire come eventi futuri incerti che possono influenzare in modo sia positivo che negativo il raggiungimento degli obiettivi di un'azienda.

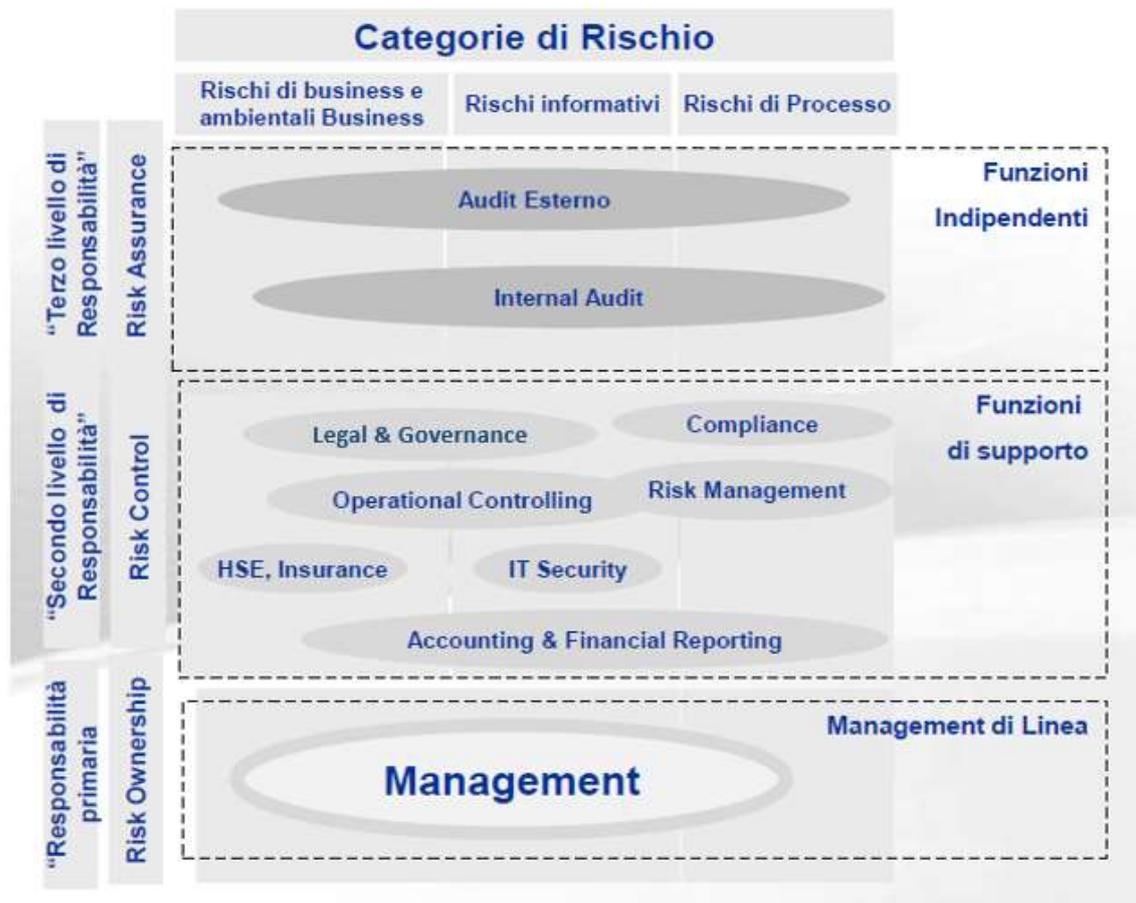
Teleperformance ha identificato, nel proprio ambito di applicazione i rischi, esterni ed interni, di seguito riportati:

RISCHI ESTERNI			
Concorrenza	Calamità naturali	Fiducia degli investitori	
Sensibilità al contesto esterno	Mercati finanziari	Disponibilità di capitali	
Inadempienze dei fornitori	Regolamenti/Normative	Instabilità politica	

RISCHI INTERNI			
STRATEGICI	OPERATIVI		FINANZIARI
Modello di business	Soddisfazione dei Clienti	Risorse Umane Sviluppo dei servizi	Credito
Portafoglio Clienti	Efficienza	Capacità operativa	Fallimento
Accordi	Processi	Compliance	Tassi di interesse
Reputazione	Insuccessi	Integrità	Tassi di cambio
Partnership	Sicurezza dei dati	Salute e sicurezza	Garanzie
Redditività di mercato	Reputazione	Approvvigionamenti	Liquidità
Ritardi tecnologici			Titoli azionari
Fornitori strategici			Perdite di opportunità
Allocazione del capitale			
Allocazione risorse			
Capacità produttiva			

La gestione dei suddetti rischi è affidata a 3 differenti livelli di controllo secondo lo schema di seguito rappresentato:



### 3.1. PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è l’insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative di Teleperformance Italia, volte a consentire un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi.

Tale sistema è integrato nei più generali assetti organizzativi e di governo societario adottati da Teleperformance Italia e tiene in adeguata considerazione i modelli di riferimento e le best practice in ambito nazionale ed internazionale.

### 3.2. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

La metodologia di riferimento, adottata da Teleperformance Italia per il proprio sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, si basa sui principi previsti dal “CoSO ERM”, standard tra i più autorevoli e adottati a livello internazionale, ritenuto il più idoneo ad assicurare:

- Che il management abbia attivato un adeguato processo di definizione degli obiettivi;
- Che gli obiettivi scelti siano coerenti con la mission aziendale;

- La compatibilità dei rischi rispetto al raggiungimento degli obiettivi strategici (Risk Appetite).

Teleperformance Italia adotta annualmente la mission/vision aziendale, definisce nel documento di Budget gli obiettivi strategici, declinandoli a livello di singola direzione di business e centrale.

Il Consiglio di Amministrazione di Teleperformance Italia ha definito un prudente livello di propensione al rischio legato al raggiungimento degli obiettivi strategici, come sopra definiti. Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di Teleperformance Italia identifica tre dimensioni di analisi:

- Obiettivi
- Componenti
- Ambito

### **3.2.1. OBIETTIVI DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI**

Il processo di gestione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi fornisce ragionevoli assicurazioni circa il presidio dei rischi connessi al perseguimento degli obiettivi aziendali e dei relativi obiettivi operativi correlati di:

- Efficacia ed efficienza nella conduzione delle operazioni aziendali;
- Affidabilità dell'informazione finanziaria e non (obiettivi di reporting);
- Conformità alle leggi e ai regolamenti (obiettivi di compliance).

In tale contesto, sono identificati e presidiati i seguenti elementi:

- Identificazione dei rischi di mancato raggiungimento degli obiettivi;
- Identificazione e valutazione dei rischi che possono assumere rilievo nell'ottica della sostenibilità nel medio/lungo periodo dell'attività di Teleperformance Italia;
- Valutazione di impatto/probabilità di tali rischi;
- Modalità di presidio dei rischi attualmente in essere;
- Valutazione dell'efficacia dei presidi rispetto ai rischi rilevati.

Il processo di gestione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi implementato per perseguire i tre obiettivi citati sopra, inoltre, ha le seguenti principali caratteristiche:

- Reagisce tempestivamente a significative situazioni di rischio, prevedendo adeguati presidi di controllo;
- Garantisce, nell'ambito dei processi aziendali, un adeguato livello di separazione tra le funzioni operative e quelle di controllo, così da impedire il verificarsi di situazioni di conflitto di interesse nelle competenze assegnate;
- Garantisce, nell'ambito delle attività operative e amministrativo-contabili, l'utilizzo di sistemi e procedure che assicurino la registrazione accurata dei fenomeni aziendali e

dei fatti della gestione, nonché la predisposizione di flussi informativi affidabili e tempestivi all'interno e all'esterno di Teleperformance Italia.

### **3.2.2. COMPONENTI DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI**

Le componenti del Sistema di Controllo interno sono:

- La definizione degli obiettivi strategici e operativi;
- L'identificazione degli eventi rischiosi che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi;
- La definizione dei ruoli e delle responsabilità del management (risk owner);
- Il monitoraggio del processo mediante Auditing.

### **3.2.3. AMBITO DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI**

La definizione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi interessa l'intero Gruppo Teleperformance e tutta Teleperformance Italia e tiene in considerazione, in maniera integrata, delle diverse Aree di Business.

### **3.3. DETERMINAZIONE DEL GRADO DI COMPATIBILITÀ DEL RISCHIO RISPETTO AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI**

Sulla base della metodologia adottata, come già sopra esplicitata, la Società provvede annualmente alla definizione e condivisione con il Management della mission/vision e degli obiettivi strategici di Teleperformance Italia, suddivisi in quantitativi e qualitativi.

Il Consiglio di Amministrazione determina il grado di compatibilità dei rischi rispetto al raggiungimento degli obiettivi strategici individuati (Risk Appetite).

Vengono quindi valutate le soglie di rischio e quindi, il grado di compatibilità tra il valore atteso dei rischi e il raggiungimento degli obiettivi individuati.

In questo ambito il Consiglio di Amministrazione ha deciso un livello di propensione al rischio mediamente prudente, in particolare rispetto al raggiungimento degli obiettivi di difesa della reputazione, di compliance, alle norme e ai regolamenti applicabili e di adeguatezza dell'informativa finanziaria.

### **3.4. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI CONTROLLO**

Il Sistema di Controllo di Teleperformance Italia si basa sugli Audit Interni eseguiti dalla funzione Compliance (*cf.* § 3.5.1), sull'ICQ eseguito dal Finance Owner (*cf.* § 3.5.3), sui Cyber Security Audit, sugli Audit Esterni eseguiti dall'Organismo di Vigilanza e dalla Società di Revisione in fase di Interim.

Il piano di Audit di Teleperformance Italia è articolato su sei differenti linee di verifica:

- 1) Operational audit: analisi dei processi aziendali e la loro valutazione in termini di efficacia (grado di raggiungimento degli obiettivi) ed efficienza (costi, tempistiche, risorse utilizzate);
- 2) Compliance audit: condotti sulle procedure del Sistema di Gestione Integrato Aziendale, e sulla base dei riferimenti normativi, UNI EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2017, UNI EN ISO 18295:2017, BEST User Guide Corporate connesse alle BEST Practices del Gruppo Teleperformance;
- 3) Compliance audit 231: condotti dall'Organismo di Vigilanza per il monitoraggio e l'applicazione del D.Lgs. 231/2001;
- 4) Financial audit: condotti dalla Società di Revisione in fase di Interim;
- 5) Anti-Bribery audit: condotti sul sistema dei presidi esistenti e sulla base dello standard UNI EN ISO 37001:2016;
- 6) IT e Cyber Security audit: condotti con modalità on site e documentale da parte di Auditor interni certificati ISO/IEC 27001:2017 e da parte della funzione di controllo Security del Gruppo Teleperformance.

### **3.5. SOGGETTI COINVOLTI NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO**

Di seguito il funzionamento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, descritto attraverso i Soggetti che lo compongono.

#### **3.5.1. FUNZIONE COMPLIANCE**

La funzione Compliance è responsabile della gestione per la Qualità all'interno dell'Azienda. Gestisce e sviluppa il Sistema di Gestione Integrata, attraverso il continuo adeguamento delle procedure aziendali in base agli spunti di miglioramento, individuati nel corso degli Audit, su tutti i processi in essere. Coordina le risorse dell'area nella pianificazione degli Internal Audit e gestisce i rapporti con gli Enti Certificatori.

È il referente per l'integrazione dei processi Corporate e l'adeguamento dell'organizzazione agli adempimenti previsti dal GDPR 2016/679.

Supporta l'organizzazione nell'implementazione, nel monitoraggio e nel miglioramento del SGI.

Collabora nella stesura della documentazione necessaria per descrivere il SGI.

Forma ed informa il personale in merito agli strumenti che l'organizzazione decide di adottare. Gestisce e pianifica gli Audit interni e presso i Fornitori per sincerarsi che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di sistema, al fine di misurare e tenere sotto controllo tutto il Sistema di Gestione Aziendale verificandone la corrispondenza rispetto agli standard definiti internamente dal Gruppo Teleperformance (BEST Practices) e/o agli standard esterni adottati (ISO 9001, ISO 27001, ISO 45001, ISO 18295, ISO 37001, GDPR).

In riferimento agli Audit sulla Sicurezza logica ed informatica, questi sono condotti dal Security Analyst aziendale che può avvalersi del supporto del Dipartimento Compliance. Altresì, per quanto concerne gli Audit relativi ad Health & Safety, questi sono condotti dal referente H&S Manager che può avvalersi del supporto del Dipartimento Compliance.

Per la filiale italiana di Teleperformance è la funzione Compliance che ha in carico le attività connesse all'adeguamento dei processi e delle procedure interne, al Regolamento Europeo che disciplina la Privacy, GDPR 2016/679.

Il referente Privacy Locale è responsabile di tutta la gestione e l'esecuzione del programma globale di Compliance e Privacy per la subsidiary di riferimento. Tale ruolo riporta direttamente al management locale (CEO) ed in maniera funzionale al Privacy Office, al SVP della Privacy ed al Regional Privacy Officer (per la relativa regione, CEMEA).

### **3.5.2. FUNZIONE LEGAL & GOVERNANCE**

La Governance è costituita da un insieme di processi finalizzati a creare le condizioni perché il management possa operare correttamente.

All'interno della struttura Finance, la funzione si occupa:

- Della conformità legale in termini civilistici, commerciali, privacy e giuslavoristici, dei contratti verso terze parti, con l'ausilio di legali esterni;
- Della conformità di tutti i contratti Clienti alle Contract Guidelines del Gruppo, attraverso un audit documentale periodico;
- Dell'implementazioni necessarie per l'adeguamento ed il mantenimento della certificazione ISO 37001;
- Della formazione ed informazione al personale dei requisiti del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione;
- Del Monitoraggio del Modello di Organizzazione e Controllo 231;
- Della conformità legale in senso più generale allo scopo di assicurare la Best Governance aziendale.

### **3.5.3. ICQ (INTERNAL CONTROL QUESTIONNAIRE) OWNER**

All'interno della struttura Finance, l'Owner del processo ICQ, si occupa:

- Della gestione del processo dell'ICQ, facendo da collegamento con tutte le funzioni aziendali coinvolte per l'acquisizione delle Autovalutazioni del Rischio e delle chiavi di controllo e monitoraggio;
- Dell'aggiornamento di tutte le procedure e processi dell'area Finance (Contabilità e Bilancio, Tesoreria, Controllo di Gestione, Acquisti, Gestione fisico-contabile dei Cespiti, Payroll, Viaggi e Rappresentanza, Carte di Credito Aziendali, Omaggi e Donazioni, Piccola Cassa).

Il processo ICQ è gestito dal dipartimento Finance di Teleperformance Italia e riporta direttamente all'Internal Control della Capogruppo.

La struttura Finance presiede al processo di gestione dei rischi all'interno di 7 componenti principali, svolgendo un ruolo di supervisione delle attività e di coordinamento dei soggetti coinvolti. Non sono ricompresi i rischi Strategici.

Il processo si compone di 173 controlli chiave, suddivisi in 7 macro-categorie:

- Control Environment
- Finance Monitoring
- Turnover
- Payroll
- Purchasing
- Fixed Assets
- Banks

I rischi identificati vengono valutati sia a livello intrinseco, ossia in assenza delle azioni di mitigazione poste in essere dal management per ridurre l'entità dei fattori di rischio, sia a livello residuo, ossia considerando il valore mitigante di tali attività.

Il grado di criticità di ciascun rischio viene calcolato su una scala di 3 livelli (Alto, Medio e Moderato) combinando due parametri: la **PROBABILITÀ** di accadimento dell'evento nei successivi 3 anni ed il suo **IMPATTO PREVISTO** sul risultato netto annuale, tenendo conto delle conseguenze in ambito reputazionale, commerciale, operativo, gestionale e legale.

Entrambi i parametri devono essere valutati su una scala di 4 valori come di seguito rappresentato, al fine di identificare il livello di criticità del singolo rischio ( $RADQ (I * P)$ ):

#### IMPACT

Level	Impact	Description
Critical	> 15%	<i>Severe impact on the company</i>
High	5 - 15%	<i>Sizeable impact on the company</i>
Medium	2 - 5%	<i>Moderate impact on the company</i>
Low	< 2%	<i>Minimal impact on the company</i>

## LIKELIHOOD

Level	Likelihood	Description
Very Likely	> 60%	<i>Expected to occur in most circumstances</i>
Likely	30 - 60%	<i>Will probably occur in some circumstances</i>
Possible	10 - 30%	<i>Might occur at some time</i>
Unlikely	< 10%	<i>May only occur in exceptional circumstances</i>

Ogni elemento di rischio è collegato agli obiettivi strategici di Teleperformance Italia, individuati dall'Amministratore Delegato e a livello di singole Direzioni, secondo quanto definito dal management di prima linea.

L'identificazione e la valutazione dei rischi inerenti e residui viene effettuata dai responsabili di unità di business o funzione, relativamente ai propri ambiti di competenza, mediante un processo di self-assessment. Il presidio e monitoraggio del rischio è inserito all'interno delle Procedure di Area.

L'effettiva esistenza ed efficacia delle azioni di mitigazione indicate dalle procedure e policy delle diverse aree aziendali in fase di assessment viene successivamente accertata dalla funzione di Internal Audit del Gruppo e dai Revisori in fase di Interim.

Il processo di Risk Management è aggiornato attraverso una revisione della situazione dei rischi a cadenza annuale.

I principali rischi identificati da Teleperformance Italia sono:

## GENERAL RISKS

General Risk Categories	Code	Risk factors & drivers
Strategic risks	ST1	International presence (country, natural disaster and health crisis)
	ST2	Innovation and disruptive technology
	ST3	Competitors
Operating risks	OP1	Human resources and employees safety
	OP2	System failure and cybercrime
	OP3	Campaigns and/or negative image in the media/social medias
	OP4	Client portfolio
Legal and regulatory risks	LR1	Personal data protection
	LR2	Litigation and employee disputes
	LR3	Ethics, corruption and human rights

**FINANCIAL RISKS**

Financial Risk Categories	Code	Risks Subcategory	Risk factors & drivers
Control Environment	CE1	Authority	Committing the company beyond the defined legal limits and powers
	CE2	Regulatory	Failure to obtain regulatory licenses to comply with health, safety, construction, business and activity regulations
Finance Monitoring	FM1	Data Integrity	Ineffective back-up and restoration processes for accounting and payroll data
	FM2	Infrastructure	Inadequate accounting or payroll systems to support well controlled and reliable information
	FM3	Leadership	Lack of dedicated finance resources for key positions with assigned authorities and related segregation of duties
	FM4	Reporting - Closing	Failure to comply with tax regulation due to changes or new enactment and/or to file correctly and timely tax returns
	FM5	Reporting - Closing	Lack of effective execution of controls to ensure reliable Group and regulatory reporting
Turnover	TO1	Contractual	Ineffective client contract process - from pricing to Group commercial contract guidelines and contract signature
	TO2	Reporting - Closing	Failure to record and/or invoice unbilled services due to ineffective process and/or disputes with clients
	TO3	Financial - Liquidity & Credit	Client payment risk exposition
Payroll	PA1	Authority	Ineffective process to control accuracy of payroll and prevent unauthorized changes in files or systems during payroll processing
	PA2	Regulatory	Failure to comply with regulatory labor requirements for wages and social contributions payment
Procurement	PR1	Authority	Bias in the supplier selection and assesment process

	PR2	Authority	Mismanagement in the procurement approval workflow and supplier information to prevent unauthorized purchases and payment
Fixed Assets	FA1	Authority	Misappropriation of fixed assets
	FA2	Reporting - Closing	Ineffective process to ensure reliable accounting closing (capitalization vs expenses, depreciation starting date and inventory results)
Banks	BA1	Authority	Unauthorized banking transactions due to lack of strict and updated dual signature process
	BA2	Financial - Market	Exposure to fluctuations of interest rates on financial liabilities
	BA3	Financial - Market	Exposure to fluctuations of foreign exchange rates on loans, revenue and/or charges denominated in currencies other than functional currency
	BA4	Financial - Liquidity & Credit	Lack of generation of cash flow to meet financial commitments

**CORRUPTION RISKS:**

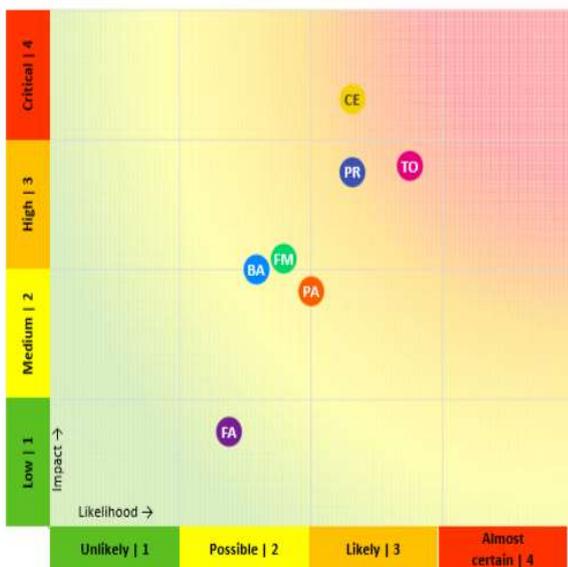
Corruption Risk Categories	Code	General Corruption Risk	Risk Description
Commercial Relationships (sales)	RS1	Granting clients abnormal business conditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk of Teleperformance providing clients with favorable sales conditions to gain the contracts by accepting unfavorable provisions (pricing) in exchange for kickbacks and personal advantages. Or clients asking any benefit, favor, services or compensation to offer the contracts.</li> <li>• Risk of Teleperformance being influenced when approving suppliers, or in its business relations with a supplier, by striking a deal with the latter for a contract, resulting in it becoming not only a supplier but also a Teleperformance client.</li> </ul>
	RS2	Undue influence in public tenders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk of Teleperformance bribing members of decision making committees of public authorities involved in tender process in order to influence the outcome. Or public officials asking any benefit, favor, services or compensation in exchange of favorable decision to get the contracts.</li> </ul>
Commercial Relationships (purchases)	RP1	Bias in the suppliers selection process	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk of Teleperformance representative choosing unfairly service providers in exchange of indirect compensation. Or risk of certain suppliers or local service providers (in particular landlords) trying to exert undue influence on Teleperformance (gifts, invitations, benefits in kind, etc.) in order to be selected.</li> </ul>

	RP2	<b>Granting suppliers abnormal business conditions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk of Teleperformance representative signing with local service providers (in particular landlords) contracts with unfavorable provisions (overbilling, exclusivity, automatic renewal or contract length) in exchange of indirect compensation. Or third parties offering any benefit, favor, services or compensation during contract signature process.</li> <li>• Risk of Teleperformance being influenced when approving suppliers, or in its business relations with a supplier, by striking a deal with the latter for a contract, resulting in it becoming not only a supplier but also a Teleperformance client.</li> </ul>
Intermediaries	IN1	<b>Undue influence on a third party through an intermediary</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk that Teleperformance pays disproportionate fees to an intermediary or enters into a false service contract with an intermediary (e.g. real estate or financial agents, brokers, consultants, partners) in exchange for confidential information, favoritism, or protection.</li> </ul>
Public officials / Government relations	PR1	<b>Bias in the sites selection process</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk that Teleperformance receives an undue advantage (e.g. personal advantages to one of its representatives, subsidies, tax exemption or credits) from a municipality or one of its officials in exchange for setting up a site in its area to create jobs. Or Public officials asking any benefit, favor, services or compensation or asking to engage in lobbying/sponsorship activities in exchange of favorable decision.</li> </ul>
	PR2	<b>Undue influence on government leaders to get favorable law or decision</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk that Teleperformance representative bribing public official to soften local legal matters or obtain privileged information in the course of business operations. Or Public officials asking any benefit, favor, services or compensation or asking to engage in lobbying/sponsorship activities in exchange of favorable decision.</li> </ul>
	PR3	<b>Undue influence on public authority inspection results</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk of Teleperformance representative bribing local labor inspection authorities or other regulatory and quality control bodies in order to influence the outcome of an inspection/audit/control or obtain specific authorizations (working permits, licenses). Or Public officials asking any benefit, favor, services or compensation to grant authorizations.</li> </ul>
Human Ressources	HR1	<b>Undue influence on employees representatives and/or unions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk of Teleperformance bribing employee representatives and trade unions to put an end to labor disputes or to bring about a favorable outcome for a local demand. Or Unions asking any advantages and/or compensation during negotiations.</li> </ul>
	HR2	<b>Biais in the hiring selection process</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk that Teleperformance shows favoritism in recruiting an individual or group of individuals in exchange for undue advantages from a third party in a conflict of interests (i.e. connected with government officials, relatives).</li> </ul>
Charity / Sponsorships	CS1	<b>Bias in the donation beneficiaries selection</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk that Teleperformance provides donations or sponsorship to an entity suggested by a private or public third party to obtain favors.</li> </ul>

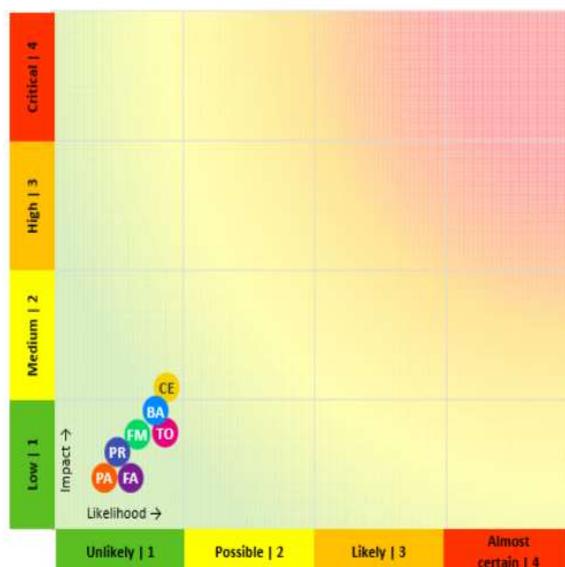
L'impatto mitigante risultante dalle procedure di controllo del rischio poste in essere da Teleperformance Italia, riporta il livello del rischio a livelli bassi.

L'assessment è il seguente:

**Inherent risks**



**Residual risks**



**Components**

Control Environment	Finance Monitoring	Turnover	Payroll	Procurement	Fixed Assets	Banks
CE1 Limits & Powers	FM1 Systems SoD	TO1 Client Contract	PA1 Accuracy Control	PR1 Selection Bias	FA1 Misappropriation	BA1 Unauth. Transactions
CE2 Code of Conduct	FM2 Back-Up Process	TO2 Client Payment	PA2 Unauth. Files Changes	PR2 Approval Workflow	FA2 FTZ Requirements	BA2 Secured Electronic Means
CE3 H&S Licenses	FM3 Ineffective Systems	TO3 Improper Billing	PA3 Lack of Resources	PR3 Unauth. Files Changes		BA3 Fluctuations Exposure
CE4 Business Licenses	FM4 Lack of Resources	TO4 Pricing Deficiencies	PA4 Wages Compliance	PR4 Capex Analysis		
	FM5 Non Compliant Reporting	TO5 Unbilled Process	PA5 Hiring Compliance			
	FM6 Non Reliable Reporting		PA6 Provision Recording			

Nei mesi di febbraio, giugno e ottobre di ogni anno, attraverso un questionario di circa 173 domande corrispondenti a controlli da monitorare/effettuare, definito dalla Capogruppo, Teleperformance Italia effettua il monitoraggio della Compliance sulla aree di rischio individuate.

Ogni controllo individuato è accompagnato da Policy/Procedure interne costantemente monitorate/aggiornate.

L'Owner del processo:

- Condivide i controlli con i responsabili delle aree interessate;

- Analizza con i Responsabili il rispetto delle Procedure/Policy di riferimento;
- Documenta le singole domande con la documentazione a supporto e/o l'Autocertificazione del Responsabile di Area;
- Individua le non conformità e definisce con i Responsabili un action plan;
- Compila il Questionario e lo invia alla Capogruppo, unitamente agli allegati richiesti, dopo la firma del CFO.

#### **4. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001**

Il Consiglio di Amministrazione ha adottato, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo rispondente ai requisiti del D.Lgs. n. 231/2001 che ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano il principio della responsabilità amministrativa in sede penale delle società per determinate tipologie di reati commessi dai relativi amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio della società.

In data 2 dicembre 2019 il Consiglio di Amministrazione ha adottato l'ultima versione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo aggiornata e integrata a seguito dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento, dei cambiamenti organizzativi di Teleperformance Italia e al fine di tenere conto anche degli orientamenti giurisprudenziali e dell'esperienza applicativa maturata durante i primi anni di applicazione del Modello.

Il Modello, elaborato anche in conformità alle linee guida predisposte in materia da associazioni di categoria, rappresenta un ulteriore elemento qualificante del sistema di controllo interno di Teleperformance Italia e si compone:

- Di una parte generale contenente, tra l'altro, specifica informativa in merito a contenuti qualificanti del D.Lgs n. 231/2001 e successive integrazioni, obiettivi e modalità di funzionamento del Modello, attribuzioni dell'Organismo chiamato a vigilare sull'applicazione e il funzionamento del Modello, flussi informativi, regime sanzionatorio connesso alle violazioni delle disposizioni del Modello;
- Di una parte speciale contenente i presidi posti in essere da Teleperformance Italia per la prevenzione della commissione di reati ritenuti pertinenti per l'Organizzazione;
- Del Codice Etico

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo è disponibile sul sito <https://teleperformance.com/en-us/our-locations/italy>.

È stata effettuata una mappatura dell'attività della Società, articolata sulla base dei processi di ciascuna Funzione Aziendale.

È seguita un'analisi dettagliata di ciascuna singola attività specificamente intesa a verificare sia i precisi contenuti, le concrete modalità operative, la ripartizione delle competenze, sia la sussistenza o insussistenza di ciascuna delle ipotesi di reato indicate dal D.Lgs. 231/2001.

L'identificazione delle aree a rischio di commissione di reati rilevanti ai sensi del decreto 231/2001 è stata effettuata mediante interviste condotte da più soggetti, con diverse e

specifiche competenze, al fine di consentire un esame congiunto di quanto esposto dagli intervistati, individuati nei Responsabili di ciascuna funzione di Teleperformance Italia, come tali provvisti delle migliori conoscenze dell'operatività di ciascun singolo settore di attività.

Le principali categorie di attività nel cui ambito è stata riscontrata la sussistenza del rischio di commissione delle fattispecie di reato di cui al D.Lgs. 231/2001 sono le seguenti:

- gestione delle risorse umane in termini di selezione, assunzione e gestione;
- gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione in caso di visite ispettive;
- gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione per l'ottenimento di erogazioni e finanziamenti o per l'ottenimento di permessi e concessioni;
- gestione della contabilità e della formazione del Bilancio di esercizio;
- gestione del contenzioso;
- gestione dell'individuazione delle opportunità di business e delle relazioni con i Clienti;
- gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi;
- gestione di incarichi professionali a terzi e delle consulenze;
- gestione dei flussi finanziari;
- gestione dei sistemi informatici;
- gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- gestione dei rapporti con il Collegio Sindacale e la Società di Revisione;
- gestione di eventi, sponsorizzazioni ed iniziative umanitarie;
- gestione delle spese di rappresentanza.

Per le aree a rischio si è poi richiesto ai soggetti responsabili della gestione delle attività identificate di illustrare le procedure operative e i concreti controlli esistenti, riconoscibili come idonei a presidiare il rischio individuato.

Si è provveduto ad identificare, con il supporto dei soggetti responsabili di tali attività, gli interventi che più efficacemente risultassero idonei a prevenire in concreto le identificate ipotesi di rischio, tenendo conto anche dell'esistenza di regole operative vigenti ovvero anche solo di fatto rispettate nella pratica operativa. In tale fase, particolare attenzione è stata dedicata ad individuare e regolare i processi di gestione e di controllo delle risorse finanziarie nelle attività ritenute sensibili alla realizzazione degli illeciti rilevanti ai sensi del Decreto.

Infine sono stati redatti i protocolli/procedure. 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 da una comunicazione indirizzata alle unità operative di riferimento, 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.