

## Codice etico e professionale Collaboratori e Fornitori

Questo Codice è stato redatto da TP Infinity Italia S.p.a. con l'obiettivo di delineare un quadro di riferimento per la regolamentazione delle attività dei Collaboratori Coordinati e Continuativi e Fornitori nello specifico per le seguenti figure professionali, così come individuate e definite dall'Accordo Collettivo Nazionale del 22/01/2014: Intervistatore Cati, Intervistatore personale, rilevatori, codificatori, shoppers, reperitori e controller, persegue pertanto i seguenti scopi:

- Mantenere elevati standard di qualità;
- Tutelare i rispondenti da condotte inadeguate;
- Rendere esplicite le speciali responsabilità del Collaboratore/Fornitore.
- Spiegare il significato della Cultura sulla Sicurezza all'interno del gruppo Teleperformance ed in TP INFINITY ITALIA S.P.A. ed impartire le istruzioni per il corretto trattamento dei dati

### 1. REGOLE PER IL CORRETTO SVOLGIMENTO DELL' INTERVISTA

Il Collaboratore/Fornitore nell'espletamento dell'attività dovrà applicare le seguenti regole affinché i dati rilevati nel corso di qualsiasi tipologia di indagine abbiano una validità scientifica ed un'utilità reale ai fini degli obiettivi di una ricerca di mercato, un sondaggio di opinione o una ricerca sociale. È inoltre consapevole che il mancato rispetto di uno dei seguenti requisiti può generare la non validità dell'intervista o rilevazione stessa.

- Rispetto e cortesia:** mantenere con l'intervistato un atteggiamento formale rivolgendosi sempre con il "lei" e per conto di TP INFINITY ITALIA S.P.A., rimanere corretti e cortesi anche se l'intervistato dovesse rivolgersi in maniera maleducata, non eccedere con le confidenze, non intervenire con commenti sulle risposte degli intervistati;
- Positività:** parlare con tono di voce non monotono e demotivato, condurre l'intervista in maniera briosa e coinvolgente;
- Amabilità e sorriso:** essere sempre cortesi, avere in ogni situazione il "sorriso";
- Motivazione:** motivare l'intervistato a rispondere in modo adeguato ai contenuti delle domande e all'obiettivo dell'indagine
- Direzionalità:** mantenere saldamente la finalità del corretto completamento dell'intervista a fronte di eventuali divagazioni dell'intervistato ed interpretare le domande del questionario sempre senza modificarne il senso obiettivo;
- Rilancio:** non accontentarsi di risposte non coerenti e cercare sempre di ottenere risposte esaurienti e complete; limitare AL MINIMO l'inserimento di dati "non utili" (NON SA, NON RISPONDE). Non limitarsi all'ottenimento di una sola risposta nelle domande multiple, ma cercare di raccogliere senza suggerire più risposte possibili;

- (g) **Domande aperte:** non interpretare, sintetizzare o rielaborare le risposte aperte fornite dall'intervistato, rilanciare in modo neutrale in caso di risposte incoerenti. Trascrivere le aperte in italiano corretto;
- (h) **Neutralità:** non suggerire le risposte, non sollecitare domande spontanee, mantenere sempre un atteggiamento neutrale nei confronti delle risposte dell'intervistato. Non condizionare con la propria opinione le risposte. Non inserire arbitrariamente risposte non corrispondenti all'atteggiamento dell'intervistato;
- (i) **Ascolto attivo:** mantenere sempre elevata l'attenzione propria e dell'intervistato per evitare l'inserimento di dati non attendibili.

## 2. IMPEGNO ALLA RISERVATEZZA

Il Collaboratore/Fornitore nell'espletamento delle attività sopra specificate deve essere consapevole che l'inosservanza delle seguenti disposizioni relative alla riservatezza delle informazioni, può determinare a suo carico responsabilità per danni, oltre all'immediata risoluzione del contratto per giusta causa.

- (a) Deve utilizzare al meglio ogni sua risorsa e conoscenza per realizzare il proprio incarico di lavoro, adottando la massima diligenza e cura professionale;
- (b) È vincolato verso chiunque dal segreto professionale. Non potrà quindi riferire ad altri, né in alcun modo far trapelare notizie o dati che avesse raccolti o appresi durante lo svolgimento dell'incarico;
- (c) Nel prestare eventualmente la propria opera a favore di altri Enti o Società che svolgano attività simile a quella svolta da TP Infinity Italia S.p.a., farà uso della massima discrezione e del più assoluto riserbo, non riferendo alcuna reciproca notizia di alcun genere e per qualsiasi ragione;
- (d) Non potrà servirsi del nome di TP INFINITY ITALIA S.P.A. per eseguire lavori non commissionati da TP INFINITY ITALIA S.P.A. stessa;
- (e) Si impegna al mantenimento della più assoluta riservatezza per quanto concerne ogni informazione di cui avrà conoscenza riguardo le strutture, l'organizzazione, le attrezzature e le metodologie operative di TP INFINITY ITALIA S.P.A.;
- (f) Si impegna a non diffondere nessun documento relativo agli incarichi assegnati.
- (g) Il Collaboratore/Fornitore si impegna ad utilizzo disciplinato dei Social Media (tra cui, ma non solo, web logs o blogs, chat rooms, web bulletin boards, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram...), consapevole che l'inosservanza dei principi, sotto riportati, potrebbe comportare la rescissione immediata dell'eventuale contratto in essere e pregiudicare le collaborazioni future:
  - non potrà pubblicare informazioni personali identificabili relative a Dipendenti del Committente o del Prospect o a qualsiasi cliente del Committente o del Prospect;

- Non potrà far riferimento a nessun nome di Committente, Cliente o prospect in qualsiasi pubblicazione sui Social Media
- Non dovrà usare i Social Media al lavoro o su apparecchiature fornite da TP INFINITY ITALIA S.P.A. a meno che non sia per motivi di lavoro, previa autorizzazione di un responsabile e in coerenza con i criteri di utilizzo delle attrezzature approvati da TP INFINITY ITALIA S.P.A..

### **3. NOMINA INCARICATO**

- a) Per quanto concerne il trattamento dei dati personali di cui viene a conoscenza, il Collaboratore/Fornitore viene espressamente designato da TP INFINITY ITALIA S.P.A. come incaricato di procedere al trattamento dei dati relativi alle prestazioni di lavoro dallo stesso espletate in base al proprio contratto ai sensi della normativa sulla privacy e trattamento dei dati (RGPD). Il Collaboratore/Fornitore si impegna, nel rispetto della normativa sulla privacy, ad attenersi scrupolosamente alle procedure interne aziendali previste per il trattamento dei dati.
- b) Il Collaboratore si obbliga, altresì, a trattare i dati di cui sopra esclusivamente per lo svolgimento dell'attività per tutti gli incarichi di volta in volta conferiti, con espressa, concorde e voluta esclusione di qualsivoglia utilizzazione per fini personali o comunque non pertinenti le operazioni di trattamento dei dati per le quali viene designato come "incaricato".

### **4. GESTIONE DEL CONTATTO**

Il Collaboratore/Fornitore nell'espletamento, deve essere consapevole che la collaborazione dei rispondenti è volontaria e deve essere basata su informazioni adeguate, e non fuorvianti, sullo scopo generale e sulla natura della ricerca specifica nel momento in cui accettano di partecipare.

- a) I rispondenti devono essere in grado di controllare l'identità e la buona fede del rilevatore. Il rilevatore deve quindi dichiarare il nome dell'organizzazione che rappresentano e dichiarare lo scopo della chiamata senza ambiguità.
- b) Il rilevatore deve ricordare all'intervistato i suoi diritti relativi alla Tutela dei dati personali, così come previsto nel questionario della ricerca.
- c) I rispondenti devono essere informati delle eventuali tecniche di osservazione o degli strumenti di registrazione usati per scopi di ricerca.

### **5) ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA' DI TP INFINITY ITALIA S.P.A. S.p.A.**

Il Collaboratore/Fornitore svolgerà l'incarico concordato sotto la propria completa responsabilità e per questo si impegnerà a risarcire ogni danno, a persone o cose, che dovesse verificarsi per fatto imputabile allo stesso.