Código de Conducta y Ética

Marzo | 2025

TABLA DE CONTENIDOS

Código de Conducta y Ética 1
Un mensaje de nuestro Director Ejecutivo 4
Propósito 5
Alcance 5
Definiciones 6
Visión general de la organización de cumplimiento global 6
A NUESTRO ESTILO EN TP 8
Valores de TP 8
Tomar decisiones éticas 8
Árbol de toma de decisiones éticas 9
Los gerentes como modelos éticos en la TP 11
Campeones del código 12
ALZAR LA VOZ 13
Plantear sus preocupaciones 13
Proceso de Investigaciones 14
HACER NEGOCIOS DE MANERA RESPONSABLE Y ÉTICA 16
Anticorrupción y Antisoborno 16
Regalos y hospitalidad 17
Prevención de fraudes 17
Sanciones y Cumplimiento Comercial 18
Defensa de la competencia y competencia leal 18
Lucha contra el blanqueo de capitales 19
Conflictos de intereses 20
Uso de información privilegiada 21
Integridad financiera 22
Conducta ética de los proveedores 23
Clientes Gubernamentales/Contratación 24
Actividad política/cabildeo 24
PROTECCIÓN DE NUESTROS ACTIVOS Y DATOS 26
Activos del grupo 26
Mantener registros precisos 27
Privacidad de datos 28
Nuestro compromiso con las redes sociales y la comunicación 29

CREACIÓN DE UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO 31
Promovemos la diversidad, la equidad y la inclusión 31
Respetamos los derechos humanos 31
Proporcionamos un lugar de trabajo seguro y saludable 31
COMPROMISO AMBIENTAL 33
POLÍTICAS SUBYACENTES DE TP 34
REVISIÓN DE POLÍTICAS 34

Un mensaje de nuestro Director Ejecutivo

Estimados empleados,

La integridad es uno de los cinco valores fundamentales de TP, que, junto con el respeto, la innovación, el profesionalismo y el compromiso, son los pilares de nuestra cultura corporativa. En TP, cada individuo es responsable de actuar con integridad en todo momento.

Nuestro compromiso de actuar con integridad significa cumplir con los más altos estándares profesionales y éticos, así como con el espíritu y la letra de las leyes que rigen nuestra industria, nuestro Grupo y nuestras operaciones. Comportarnos de manera ética e íntegra nos ayuda a ganarnos la confianza y el respeto de las personas a las que servimos y de aquellas con las que trabajamos.

Este Código de Conducta y Ética, que también se puede encontrar en la intranet del Grupo, es un recurso esencial para todos los miembros de la plantilla de TP. Este Código de Conducta y Ética describe las políticas de TP sobre conducta empresarial e identifica a las personas que pueden responder cualquier pregunta que pueda tener sobre cuestiones relacionadas con el cumplimiento. Utilícelo como guía para ayudarlo a tomar las decisiones correctas y resolver cualquier problema que pueda surgir en relación con sus deberes profesionales. Ha sido concebido como un recurso para ser utilizado en todo momento durante todo el año, y os animo a consultarlo regularmente.

Nuestro Código de Conducta y Ética no puede existir sin nosotros, el equipo de TP. La mejora continua y las acciones correctivas son una parte integral de nuestro Marco de Cumplimiento Global. Si tiene alguna pregunta o si es testigo de algún comportamiento inapropiado, le insto encarecidamente a que haga uso de la Línea Directa de Ética Global, nuestro sistema interno de informes, para llamar la atención de nuestro Departamento de Cumplimiento.

Actuar con integridad depende de que cada uno de nosotros comprenda y siga las políticas relacionadas con nuestros estándares de comportamiento. Es imperativo que todos nosotros en TP cumplamos con los más altos estándares. Se lo debemos a nuestros clientes, a nuestros socios, a nuestros accionistas y a nosotros mismos. Permítanme darles las gracias a todos ustedes por su compromiso inquebrantable en la defensa de los principios contenidos en este Código de Conducta y Ética y en su promoción tanto dentro como fuera del Grupo.

Daniel Julien

Consejero Delegado

Propósito

TP se construye sobre una base de sólidos valores corporativos y prácticas comerciales. Nuestros estándares de conducta empresarial sirven como un recurso importante para la toma de decisiones diaria. Nuestros estándares representan el núcleo de cómo creamos la base sólida de confianza y éxito que se refleja en nuestras relaciones con nuestros grupos de interés, incluidos, entre otros, nuestros miembros de la fuerza laboral, clientes, proveedores y accionistas. Nuestra reputación proviene de la suma de nuestras acciones individuales. La mala conducta de uno solo de nosotros puede eclipsar el arduo trabajo de miles de nosotros. Nuestro Código de Conducta y Ética (este **"Código")** está diseñado para disuadir las irregularidades y promover:

- **Conducta honesta y ética**, incluido el manejo ético de conflictos de intereses reales o aparentes entre las relaciones personales y profesionales;
- **Una cultura inclusiva**, en la que valoramos nuestras diferencias, nos tratamos unos a otros con respeto y damos la bienvenida a todas las ideas y opiniones;
- **Divulgación completa, justa, precisa, oportuna y comprensible** en los informes y documentos que presentamos ante las agencias reguladoras y en nuestras otras comunicaciones públicas;
- **Cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables**;
- **La pronta denuncia interna de las violaciones sospechadas o confirmadas** de este Código y, en cada caso, una respuesta adecuada; y
- **Responsabilidad** por el cumplimiento de este Código.

Este Código, en la medida en que lo permitan las leyes locales aplicables, sirve como marco para guiar nuestra conducta en el curso de nuestros negocios. Si bien abarca una amplia gama de principios, es posible que no aborde todas las situaciones posibles que puedan surgir. Por lo tanto, es importante ejercer un buen juicio y sabiduría práctica al adherirse a este Código. Entendemos que este Código no proporciona una lista exhaustiva de soluciones, y es perfectamente aceptable buscar asesoramiento adicional de su Gerente de Línea, el Departamento de Recursos Humanos o los Campeones del Código en Codechampions@teleperformance.com. También debe consultar las políticas y procedimientos pertinentes aplicables a áreas específicas. Si cree que las leyes locales aplicables le impiden aplicar este Código, le pedimos que informe inmediatamente sus inquietudes a los Campeones del Código (consulte la sección Campeones del Código a continuación).

Alcance

Este Código se aplica a Teleperformance SE y a todas sus subsidiarias, sitios y áreas de negocio (colectivamente, **"TP"** o el **"Grupo"),** incluida la Junta Directiva de Teleperformance SE (la **"Junta"),** la Junta Directiva local de cada empresa del Grupo y todos los funcionarios y Miembros de la Fuerza Laboral, lo que incluye a las Personas que realizan trabajos o prestan servicios a cualquier subsidiaria de TP, tales como, entre otros, contratistas y agencias de personal.

Los mismos altos estándares éticos se aplican y se esperan de todos, independientemente del trabajo o nivel dentro de TP. Este Código también se aplica a los pasantes y colegas temporales. Es nuestra responsabilidad individual estar familiarizados con todas las políticas, procedimientos y expectativas relevantes para nuestras funciones laborales.

Definiciones

Beneficio: Dar o recibir algo de valor, sin que se pague nada. Los beneficios pueden incluir, entre otros, regalos, entretenimiento y hospitalidad, viajes de representantes del cliente o funcionarios públicos, gastos promocionales, patrocinio, beneficios comunitarios, capacitación, membresías de clubes, favores personales e información confidencial o privilegiada.

Soborno: Ofrecer, prometer, dar, aceptar o solicitar una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser financiero o no financiero), directa o indirectamente, e independientemente de la(s) ubicación(es), en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para una persona que actúa o se abstiene de actuar en relación con el desempeño de los deberes de esa persona. (Fuente: ISO37001 estándar) Para evitar dudas, el significado del término "Soborno" está sujeto a la ley antisoborno aplicable.

Cliente: un Tercero a quien TP proporciona servicios, en la mayoría de los casos como se describe en un contrato firmado entre TP y dicho Tercero.

Corrupción: Conducta deshonesta, poco ética o fraudulenta destinada a obtener un beneficio para uno mismo o para otro o para otros fines indebidos.

Código: este Código de Conducta y Ética.

Extorsión: Exigir una compensación indebida a cambio del otorgamiento de un negocio, contrato o autorización, ejerciendo presiones que pueden incluir demandas continuas de dinero, hasta amenazas físicas contra las personas o su familia.

Regalo: Cualquier beneficio material ofrecido o recibido como parte de una relación social o profesional y destinado a provocar amistad o interés.

Grupo (o TP): Teleperformance SE, junto con todas sus subsidiarias y entidades afiliadas.

Hospitalidad o **invitación:** Todas las formas de servicios sociales, entretenimiento, viajes o alojamiento, o una invitación a un evento deportivo o cultural.

Miembros de la fuerza laboral: Esto incluye a las personas que realizan trabajos o prestan servicios a cualquier entidad del Grupo, incluidos, entre otros, los empleados y contratistas del Grupo, directores, empleados de agencias de empleo y representantes de proveedores.

Visión general de la organización de cumplimiento global

La Organización de Cumplimiento Global de TP es una estructura dedicada que se extiende desde la alta dirección del Grupo y el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento de la Junta Directiva hasta todos los niveles del Grupo. Esta estructura dedicada garantiza que las políticas y procedimientos de nuestro Programa de Cumplimiento Global se implementen de manera efectiva y eficiente en todo el Grupo.

El Director Legal y de Cumplimiento proporciona informes y actualizaciones a la alta dirección de TP y al Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento de la Junta. Puede encontrar más información sobre la Organización de Cumplimiento Global en la intranet del Grupo.

La Organización de Cumplimiento Global incluye a los siguientes líderes:

- Director de Asuntos Legales y Cumplimiento
- Auditoría Global, Ética y Salud y Seguridad
- Jefe de Cumplimiento
- Jefe de Gestión de Riesgos
- Director Sénior, Normas Globales
- Vicepresidente Sénior, Gobernanza, Cumplimiento y Control
- Vicepresidente Sénior de Privacidad y Vicepresidente Sénior de HIPPA

A NUESTRO ESTILO EN TP

Valores de TP

Nuestros valores están en el centro de nuestra cultura corporativa. Por lo tanto, el TP requiere que todos dentro del Grupo los observen de todo corazón, en todo momento. Nuestros valores son:

Tomar decisiones éticas

¿Cómo sé si tengo que actuar cuando una situación no está clara?

Somos responsables de reconocer los problemas éticos y hacer lo correcto en todas las actividades comerciales de TP. Pero no todas las circunstancias con las que nos encontramos son sencillas. Debemos tener en cuenta lo siguiente cuando nos enfrentamos a una decisión o situación difícil:

Pausa – Tómese un momento para resumir los hechos:

- ¿Qué llevó a esta situación?
- ¿Sé lo suficiente sobre el tema para evaluar los posibles resultados?
- ¿Cuáles son las opciones posibles para tomar mi decisión?

Evaluar: sopesar los posibles resultados de las decisiones:

- ¿Qué se siente bien o mal acerca de la acción planeada? ¿Me sentiría cómodo si mis acciones fueran reportadas en las noticias o a mi supervisor?
- ¿Cómo se verá la acción planificada para mi gerente, los ejecutivos del Grupo o los miembros de la junta directiva, la Junta Directiva o el público en general?
- ¿Podría justificar mis acciones ante mis compañeros de trabajo?

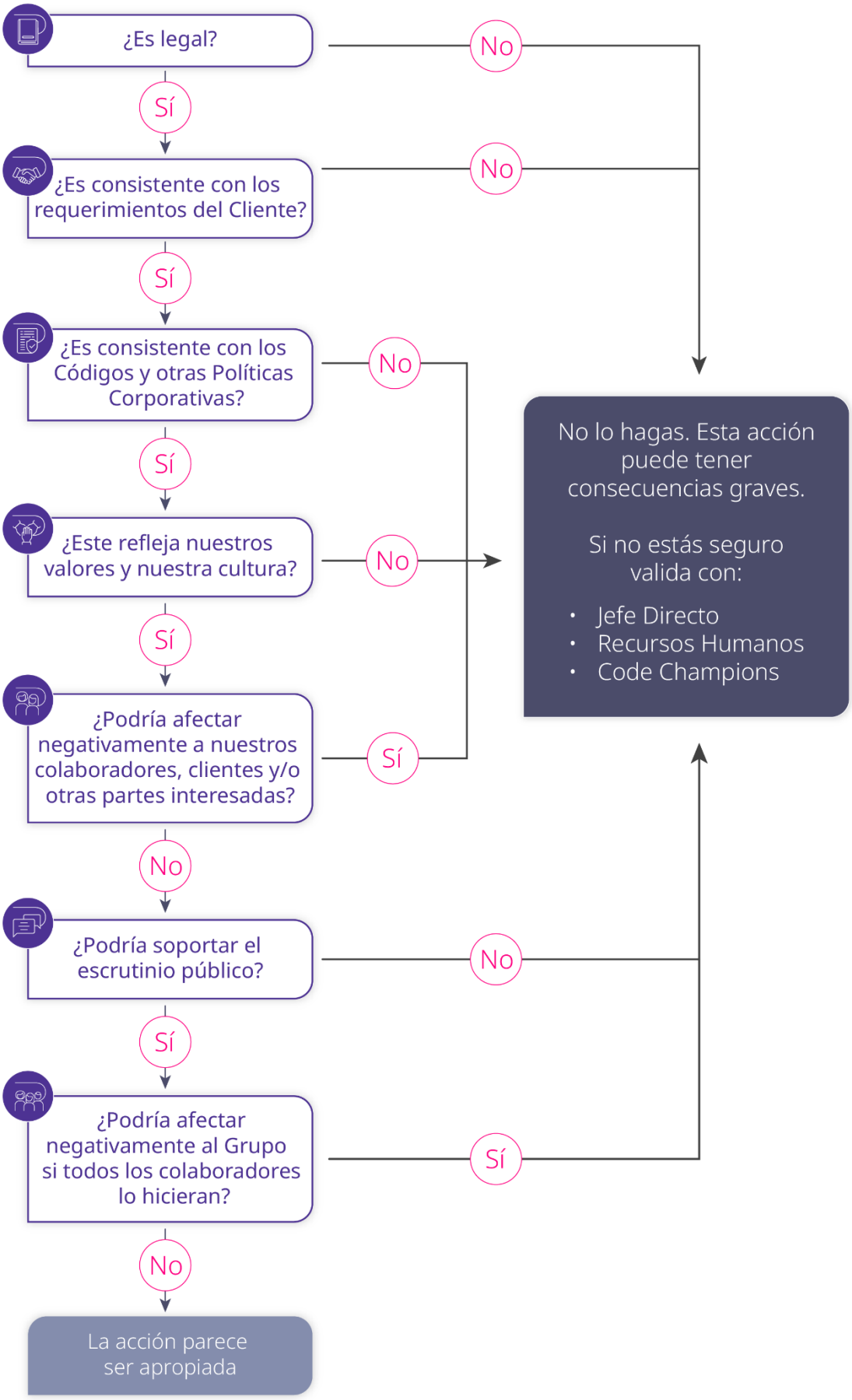
- ¿La opinión de otra persona ayudaría a evaluar la acción planeada?

Los miembros de TP Workforce deben actuar en estricto cumplimiento de todas las leyes que les sean aplicables. En el caso de empleo o asignación fuera de su país de residencia, los Miembros de la Fuerza Laboral también deben actuar en estricto cumplimiento de las leyes locales aplicables en el lugar de su empleo o asignación. En caso de confusión, falta de comprensión o duda sobre la ley aplicable y/o su contenido, los Miembros de la Fuerza Laboral deben buscar inmediatamente la orientación de su gerente o, si se necesita alguna aclaración y/o asesoramiento sobre este Código, puede comunicarse con los Campeones del Código (consulte la Sección de Campeones del Código a continuación).

Árbol de toma de decisiones éticas

Aunque este Código no cubre todas las situaciones, puede proporcionar orientación para tomar decisiones que defiendan nuestros principios.

Si no está seguro de qué es "lo correcto", utilice este Árbol de Decisiones Éticas para ayudarle a hacer una decisión:


¿Es legal?
No
Sí
¿Es consistente con los requerimientos del Cliente?
No
Sí
¿Es consistente con los Códigos y otras Políticas Corporativas?
No
Sí
¿Este refleja nuestros valores y nuestra cultura?
No
Sí
¿Podría afectar negativamente a nuestros colaboradores, clientes y/o otras partes interesadas?
Sí
No
¿Podría soportar el escrutinio público?
No
Sí
¿Podría afectar negativamente al Grupo si todos los colaboradores lo hicieran?
Sí
No
La acción parece ser apropiada
No lo hagas. Esta acción puede tener consecuencias graves.
Si no estás seguro valida con:
Jefe Directo
Recursos Humanos
Code Champions

Los gerentes como modelos éticos en la TP

Para los miembros de la fuerza laboral de TP que ejercen funciones gerenciales, tiene una responsabilidad especial de construir una cultura de confianza y ética dentro de sus equipos. La forma en que muestra su compromiso con los valores y principios de TP establece los estándares de comportamiento ético y confianza que debe seguir su equipo. Su éxito depende de promover un entorno de equipo en el que se espere el cumplimiento y el comportamiento ético sea la norma. Bajo ninguna circunstancia puede pedirle a su equipo que infrinja la ley o vaya en contra de los valores, políticas y procedimientos del Grupo.

Responsabilidades del Gerente - Sirviendo como Modelos Éticos a Seguir

Como líder, eres el modelo ético a seguir para los miembros de tu equipo. Incorporar lo siguiente le ayudará a ejemplificar los valores corporativos de TP y a exhibir los más altos estándares de integridad:

- **Sea informativo** ayudando a su equipo a comprender la seriedad de las expectativas de TP en cuanto a conducta ética y cumplimiento de los valores y el propósito del Grupo. Ten claro que esperas que sus acciones sean coherentes con estas expectativas y responsabiliza a los miembros de tu equipo por las desviaciones.
- **Estar alerta** y estar siempre atento a situaciones o acciones que puedan ser poco éticas o potencialmente perjudiciales para la reputación del Grupo. Informe a la Línea Directa de Ética Global de inmediato si sospecha tales situaciones y tenga cuidado de evitar incluso la apariencia de aprobación implícita.
- **Sé abierto** fomentando un entorno inclusivo, en el que los miembros de tu equipo se sientan cómodos haciendo preguntas y expresando sus ideas y opiniones, incluida la protección de cualquier posible represalia por informar sus preocupaciones de buena fe, independientemente del resultado.

Responsabilidades del Gerente - Manejo de Informes de Empleados

Cuando su miembro del equipo plantea una inquietud, debe llevar a cabo las siguientes acciones para asegurarle que ha tomado la decisión correcta al acercarse a usted:

- **Escuche atentamente**: Agradezca a la persona por tomar la difícil decisión de hablar, incluso si no está de acuerdo con ella sobre la preocupación. Escuche atentamente lo que tienen que decir y demuestre que está enfocado en resolver el problema.
- **Mantener la confidencialidad**: En la medida de lo posible, proteger la privacidad del empleado y la confidencialidad de la información divulgada. Evite discutir la conversación con otros miembros de su equipo.
- **Sea objetivo**: Continúe tratando a todos los miembros del equipo con el mismo grado de equidad, incluso si han informado una inquietud o son objeto de una denuncia.
- **Escale a los canales correctos**: Si bien puede tener la tentación de hacerse cargo de la inquietud, debe evaluar si es necesario escalarla a RR.HH. y/o a la Línea Directa de Ética Global. Si tienes preguntas o no estás seguro de si puedes resolver un problema por tu cuenta, consulta a los Campeones del Código.
- **Protección contra represalias**: Garantizar que el Miembro de la Fuerza Laboral que haya planteado una inquietud de manera honesta y de buena fe, o que haya participado en una investigación, no pueda ser objeto de ninguna acción laboral adversa, incluidas, entre otras, la separación, degradación, suspensión, pérdida de beneficios, amenazas, acoso o discriminación.

Campeones del código

Los Campeones del Código actúan como embajadores de este Código, se comprometen con los miembros de la fuerza laboral para aumentar su conocimiento del Código y brindan asesoramiento y orientación sobre cómo aplicar el Código en sus tareas diarias mientras trabajan para TP.

El primer punto de contacto para preguntas sobre este Código, prácticas éticas o un posible conflicto de intereses, debe ser su superior jerárquico. Si sus preguntas no se pueden resolver a través de este método, debe ponerse en contacto con los Campeones del Código.

Los campeones del código son los siguientes:

- Director de Asuntos Legales y Cumplimiento
- Vicepresidente Sénior, Gobernanza, Cumplimiento y Control
- Vicepresidente Sénior, Privacidad y Oficial de HIPPA
- Jefe de Cumplimiento
- Director Sénior, Normas Globales

Los Campeones del Código pueden ser contactados a través del correo electrónico: Codechampions@teleperformance.com

ALZAR LA VOZ

Plantear sus preocupaciones

TP fomenta una cultura de apertura

Se alienta a cada persona a plantear sus preocupaciones y puntos de vista sobre este Código y debe estar seguro de que serán escuchados por la gerencia. Todos somos responsables de garantizar la aplicación y el cumplimiento de este Código. Entendemos que puede tener inquietudes sobre ciertas prácticas y necesita asesoramiento y orientación para asegurarse de que cumple con este Código.

Las preocupaciones relacionadas con la conducta en el lugar de trabajo a menudo se pueden resolver abordándolas de manera constructiva con la persona involucrada o buscando el apoyo de una persona de contacto local. Otras cuestiones, como las prácticas ilegales o poco éticas, podrían abordarse de forma confidencial con el contacto pertinente dentro o fuera del entorno local.

Si necesitas orientación sobre cualquier tema relacionado con este Código, ponte en contacto con los Campeones del Código. Si observa o sospecha de una infracción de este Código, hay varias formas de informar del problema:

1. **Póngase en contacto con una de las siguientes personas:**

    - Su superior jerárquico
    - Su Director de Recursos Humanos local
    - Su Director de Asuntos Jurídicos local
    - Su Oficial de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento local
    - Un campeón del código
    - El Director Ejecutivo de su país
    - El Director Ejecutivo Regional de su región

2. **Utilice la Línea Directa de Ética Global**

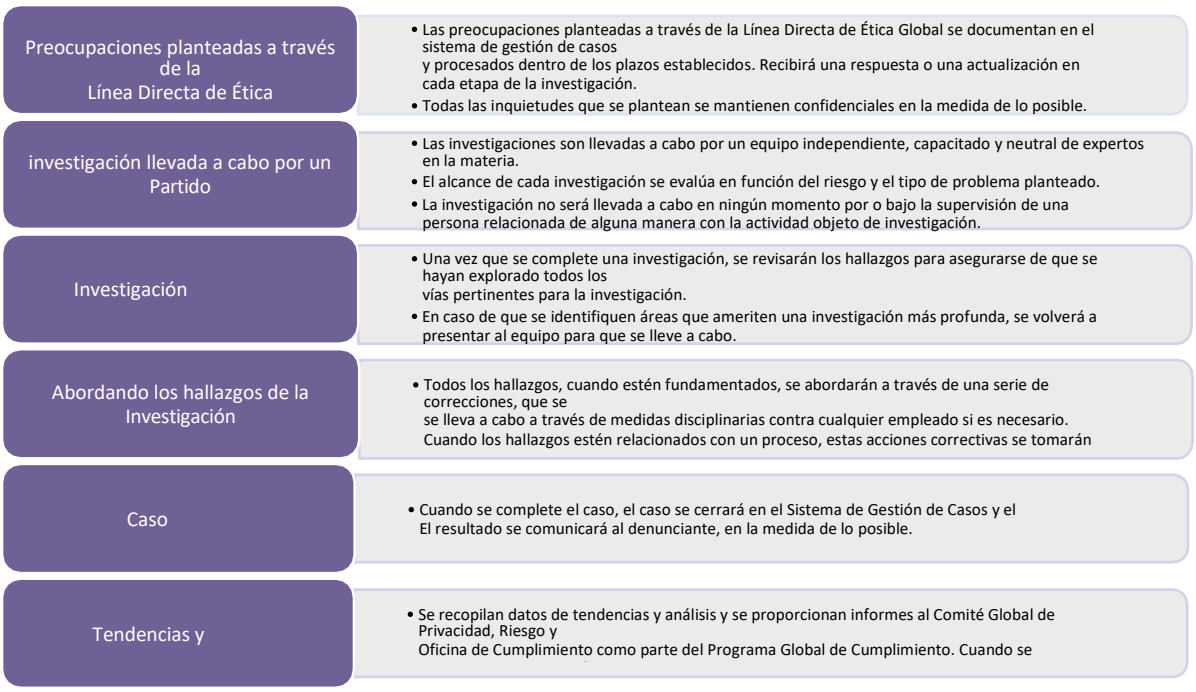
En TP, nos tomamos muy en serio la información ética. Como siempre, todo lo que hacemos se refleja en TP. Nuestro compromiso con usted es que:

- TP no amenazará, intimidará ni tomará represalias contra ninguna persona denunciante que, de buena fe y desinteresadamente, informe o coopere en la investigación de sospechas de conducta comercial ilícita.
- TP investigará de inmediato los informes de cualquier represalia y se tomarán las medidas correctivas apropiadas si se justifica.
- TP manejará los informes con sensibilidad, discreción y confidencialidad en la medida en que lo permitan las circunstancias y las leyes y regulaciones aplicables.
- TP solo compartirá información sobre los informes cuando sea "necesario", para que podamos realizar las investigaciones adecuadas. Tenga en cuenta que ciertas investigaciones requieren que TP trabaje con las autoridades judiciales externas, las fuerzas del orden, los funcionarios gubernamentales y/o el asesor legal externo de TP u otros especialistas, cuando corresponda.

Las protecciones se aplican a los informes realizados de buena fe con una creencia razonable en la exactitud del informe. La persona denunciante cuya conducta esté implicada no recibirá protección automática contra la investigación y las posibles acciones correctivas. La protección se extiende a las personas que informan de buena fe y están cubiertas por las leyes y reglamentos aplicables.

Proceso de Investigaciones

Cuando un Miembro de la Fuerza Laboral tenga una inquietud sobre cualquier comportamiento poco ético, fraudulento o inapropiado o incumplimiento de la ley aplicable o nuestras políticas, procedimientos y/o estándares, la inquietud puede plantearse a través de la Línea Directa de Ética Global para su investigación. La denuncia a través de este método ofrece a la persona denunciante la opción de permanecer completamente anónima. A continuación, se detalla el proceso emprendido para investigar las preocupaciones notificadas:



TP puede, en los casos apropiados y sujeto a las leyes locales aplicables, notificar a las autoridades gubernamentales y cooperar con cualquier enjuiciamiento u otra acción gubernamental resultante. Además, cuando la ley lo exija o sea apropiado, TP informará oportunamente sobre las violaciones de cumplimiento a las autoridades gubernamentales correspondientes y cooperará con cualquier procedimiento oficial resultante. La determinación de si y cuándo referir un asunto a las autoridades gubernamentales, o autoinformar violaciones de cumplimiento, será hecha por el Director Legal y de Cumplimiento de TP o sus delegados, a su entera discreción.

Para obtener más información sobre las investigaciones realizadas sobre la base de los informes presentados a través de la Línea Directa de Ética Global, consulte la Política de la Línea Directa de Ética Global.

Hacer acusaciones falsas

TP protegerá a cualquier Miembro de la Fuerza Laboral que plantee una inquietud de manera honesta y de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables. Sin embargo, es una violación del Código hacer a sabiendas una acusación falsa, mentir a los investigadores o interferir o negarse a cooperar con una investigación del Código. Informar honestamente no significa que tenga que tener razón cuando plantee una inquietud; Solo tiene que creer razonablemente que la información que está proporcionando es precisa.

Declaración de no represalias

Cualquier Miembro de la Fuerza Laboral que haya planteado una inquietud honestamente, o haya participado en una investigación, no puede estar sujeto a ninguna acción laboral adversa como resultado de la misma, incluidas, entre otras, la separación, degradación, suspensión, pérdida de beneficios, amenazas, acoso o discriminación.

Si tiene motivos razonables para creer que está siendo objeto de represalias debido a su divulgación de un posible incidente de cumplimiento legal o ético, conflicto de intereses u otra violación de este Código, debe informar inmediatamente a RR.HH. y/o a la Línea Directa de Ética Global.

Definición de "Buena Fe"

Cuando actúas de "buena fe", proporcionas un informe sincero y completo.

Autoinforme

Nada de lo dispuesto en este Código se interpretará como una excusa para una persona de su propia mala conducta o para protegerla de medidas disciplinarias como resultado de su autodenuncia de esa mala conducta. Sin embargo, el hecho de que una persona haya denunciado por sí misma su propia mala conducta se tendrá en cuenta para determinar la respuesta adecuada.

HACER NEGOCIOS DE MANERA RESPONSABLE Y ÉTICA

Anticorrupción y Antisoborno

En TP, todos los actos de Corrupción, Soborno o Extorsión en cualquier forma están estrictamente prohibidos.

Como empresa global, TP debe cumplir con todas las leyes aplicables relacionadas con la corrupción, el soborno y los pagos ilegales, incluida la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE. UU., la Ley contra el Soborno del Reino Unido, la ley anticorrupción francesa, conocida como Sapin II, y otras leyes anticorrupción aplicables en las jurisdicciones donde hacemos negocios. Estas leyes generalmente prohíben el soborno de funcionarios gubernamentales y particulares en el desempeño de sus funciones. También requieren que TP mantenga libros y registros precisos, y establecen sanciones penales y civiles por violaciones. Siempre debemos llevar a cabo los negocios de TP de acuerdo con estas leyes.

Los miembros de la fuerza laboral de TP deberán:

- No ofrecer ni aceptar sobornos ni ningún otro tipo de pago indebido, incluidos los Pagos de Facilitación.
- Abstenerse de proporcionar o aceptar otros objetos de valor como Regalos, préstamos, descuentos o el pago de gastos excesivos de Hospitalidad, obtener o dar ventajas indebidas, o utilizar los fondos del Grupo para influir en una decisión bajo cualquier circunstancia. Esto concierne, entre otros, a proveedores, Clientes, competidores, representantes de las autoridades públicas, partidos políticos, candidatos políticos, personas con exposición política, etc.
- No ofrecer, dar, prometer o solicitar, ya sea directamente o a través de un tercero, ningún pago o suministro de servicios, regalos, entretenimiento u otros beneficios para obtener o retener negocios o una ventaja competitiva.
- No ofrecer ni aceptar dinero en efectivo como cortesía comercial, independientemente de su valor.
- Siempre que sea posible, absténgase de actuar a través de terceros intermediarios o apoderados cuando realice transacciones con funcionarios gubernamentales.

Si sospecha de alguna violación, comuníquese con la Línea Directa de Ética Global. Si necesitas más orientación, ponte en contacto con tus campeones del código.

La versión completa de la Política Anticorrupción se puede encontrar en la página de Políticas Corporativas de la página de Intranet del Grupo.

CÓMO COMPORTARSE

Antes de entablar una relación con un socio comercial, proveedor u otro tercero, debe asegurarse de que se haya llevado a cabo la debida diligencia financiera y de otro tipo adecuada con esa persona o entidad. Antes de contratar a un socio comercial, proveedor u otro tercero, comuníquese con su Departamento Legal local o con Code Champions para obtener orientación si no está seguro de qué procedimientos de diligencia debida y otros procedimientos debe seguir.

Si tiene alguna duda sobre cómo aceptar un regalo o una invitación de entretenimiento de un socio comercial actual o potencial, siempre evalúelo primero con su contacto de cumplimiento.

Regalos y hospitalidad

Cuando alguien recibe algo de valor sin haber pagado el valor justo de mercado por ello, ha recibido un Regalo. A los efectos de este Código, los regalos y la hospitalidad significan dar o recibir algo de valor, como comidas, bebidas, boletos de admisión, transporte, costos de viaje, alojamiento o asignaciones, sin pagar el valor justo de mercado por ello.

TP requiere que sus Miembros de la Fuerza Laboral que se relacionan con Clientes, posibles Clientes, socios comerciales, vendedores, proveedores y otros terceros, incluidos funcionarios públicos o representantes políticos, sigan ciertas pautas al ofrecer o aceptar Regalos, viajes y / o entretenimiento.

Si sospechas que alguien ha violado nuestras políticas con respecto a dar y/o recibir Regalos y Hospitalidad, comunícate con la Línea Directa de Ética Global. Si no estás seguro de una situación o necesitas orientación, comunícate con tus campeones de código.

La versión completa de la Política de Regalos y Hospitalidad se puede encontrar en la página de Políticas Corporativas en la Intranet del Grupo.

CÓMO COMPORTARSE

Como regla general, los Miembros de la Fuerza Laboral de TP no deben dar ni aceptar ningún Regalo o Beneficio lujoso o excesivo, ya sea monetario o no monetario, directa o indirectamente, a o de cualquier funcionario gubernamental, Cliente, proveedor, subcontratista o cualquier otro tercero. Los regalos o invitaciones nunca deben influir en la decisión comercial de un miembro de TP Workforce ni ser vistos como una influencia en la persona que los recibe.

Ejemplo

Como parte de mi trabajo, organizo numerosas reuniones y viajes. Ahora, un hotel donde a menudo reservo habitaciones para los miembros de TP Workforce me ha ofrecido un fin de semana gratis para el aniversario de bodas de mis padres. ¿Puedo aceptarlo? No. Incluso si no se va a beneficiar personalmente del regalo, aceptar la oferta da la apariencia de aceptar un beneficio para influir en sus decisiones comerciales y hace que sea difícil permanecer imparcial cuando organiza el futuro alojamiento en un hotel para TP.

Prevención de fraudes

Nunca es aceptable participar, por pequeño que sea su papel, en cualquier actividad que implique robo, fraude, malversación de fondos, engaño, falsificación, conspiración, extorsión o apropiación indebida de bienes.

Participación en fraude significa: cualquier momento en que ayude a ocultar, alterar, falsificar u omitir información en los registros de TP, ya sea para su beneficio o bajo la dirección de otros. Debe negarse a participar en cualquier actividad cuestionable y debe denunciar cualquier comportamiento sospechoso a la Línea Directa de Ética Global.

Sanciones y Cumplimiento Comercial

TP es responsable de cumplir con las leyes y regulaciones nacionales y globales aplicables en relación con el comercio, los embargos, las listas de sanciones y las restricciones de importación y exportación. Antes de entablar cualquier relación comercial o llevar a cabo cualquier transacción, y posteriormente en función del riesgo percibido, debe considerar si la otra parte (o uno de sus asociados) o el país involucrado podrían ser objeto de sanciones o restricciones comerciales.

TP utiliza software que coteja a una persona física o jurídica con las listas pertinentes y autorizadas publicadas por los gobiernos.

Si crees que existe el riesgo de que se apliquen sanciones o restricciones comerciales a la otra parte de una transacción (ya sea directa o indirectamente) o a un posible socio comercial, ponte en contacto con los Campeones del Código.

Defensa de la competencia y competencia leal

TP cree en la competencia libre y abierta. Las regulaciones prohíben las conductas comerciales colusorias o desleales que restrinjan la libre competencia. Los intentos de discriminar en los precios o las condiciones de venta entre nuestros Clientes, o de restringir la libertad de nuestros Clientes, nuestros competidores o nuestros proveedores para competir, a veces pueden ser ilegales. También pueden surgir problemas legales si nos negamos a tratar con ciertos clientes o competidores.

Debe ponerse en contacto con los Campeones del Código si tiene alguna pregunta sobre la Defensa de la Competencia y la Competencia Justa o informar de cualquier sospecha de infracción a través de la Línea Directa de Ética Global para cualquier sospecha de infracción.

CÓMO COMPORTARSE

Respetamos a nuestros competidores. Tenemos la intención de diferenciarnos competitivamente a través de la calidad de nuestros servicios y la excelente relación que construimos con nuestros clientes y prospectos. TP se compromete a competir de manera justa y cumplir con las leyes antimonopolio y de competencia en todos los países donde hacemos negocios. Somos transparentes en nuestro marketing y publicidad. Somos sinceros acerca de nuestros servicios y la calidad de nuestro desempeño. Contamos con un proceso para garantizar la equidad y la toma de decisiones acertadas al seleccionar a nuestros proveedores. Formalizamos los acuerdos con los proveedores asegurando la presencia de una Orden de Compra o un Contrato (o ambos).

Ejemplo

Como representante de ventas de TP, estoy compitiendo contra otras empresas para conseguir nuevos clientes. ¿Puedo embellecer algunos datos para conseguir más clientes?
No. No debe hacer anuncios engañosos ni hacer declaraciones falsas para cerrar un trato. Todas las declaraciones hechas por los miembros de TP Workforce en la promoción de nuestros servicios deben ser precisas.

Lucha contra el blanqueo de capitales

En TP, el lavado de dinero (que es el proceso de ocultar ilegalmente el origen del dinero, obtenido de actividades ilícitas para que parezcan legítimos) y el lavado de dinero inverso (que es el acto de utilizar fondos obtenidos legalmente para financiar actividades ilegales, como el terrorismo, el soborno o la evasión fiscal) están estrictamente prohibidos. Los miembros de la fuerza laboral de TP deben asegurarse de que TP no reciba ni ayude de ninguna manera con las ganancias de ninguna actividad delictiva. Esto podría constituir un delito penal de lavado de dinero o lavado de dinero inverso. Los pagos no deben realizarse a intermediarios a menos que los pagos sean legales, cumplan con los términos de un contrato escrito y se realicen después de la entrega de una factura adecuada u otro documento de respaldo apropiado. No se podrá realizar ningún pago sin la documentación adecuada, incluidas las pruebas del trabajo realizado. Se deben proporcionar recibos de gastos reembolsables. A menos que se apruebe lo contrario, los pagos nunca deben realizarse en efectivo.

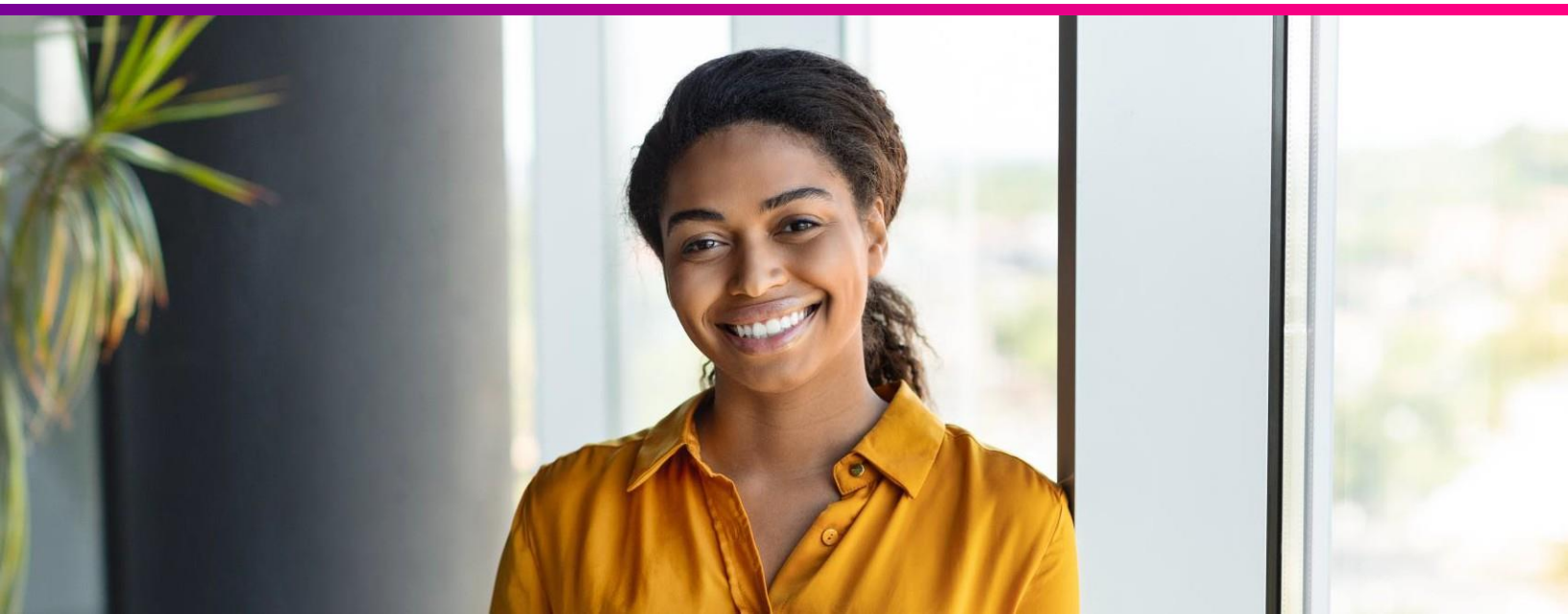
Si sospecha de alguna actividad relacionada con el lavado de dinero, comuníquese con la Línea Directa de Ética Global.

CÓMO COMPORTARSE

Los miembros de TP Workforce deben estar atentos a cualquier actividad inusual o sospechosa o signos de lavado de dinero e informar esto de inmediato a la Línea Directa de Ética Global. Siempre que sea posible, se debe suspender la actividad sospechosa. Cuando trate con proveedores, no transfiera fondos a una cuenta fuera del país de actividad del proveedor o a una cuenta bancaria de terceros. No realice pagos de una manera que esté fuera del curso normal de los negocios y no divida los pagos entre diferentes cuentas bancarias. Al recibir dinero de los Clientes, esté atento a los pagos de varias cuentas bancarias, de una cuenta bancaria ubicada en un paraíso fiscal, de cuentas bancarias extranjeras fuera del país de actividad del Cliente, un pago anticipado fuera del curso normal de los negocios y pagos realizados en efectivo.

Ejemplo

Un proveedor de larga data me pidió que pagara una parte de la factura del proveedor transfiriendo fondos a una cuenta bancaria a nombre de alguien que no fuera el proveedor. ¿Qué debo hacer? Debe comunicar inmediatamente esta solicitud inusual a la atención de su supervisor y/o de la Línea Directa de Ética Global.



Conflictos de intereses

Un conflicto de intereses puede ocurrir cuando un Miembro de la Fuerza Laboral de TP tiene un interés o actividad financiera, comercial o personal que interfiere o entra en conflicto, o parece interferir o entrar en conflicto, con los mejores intereses o reputación de TP. Hay muchas situaciones que son o podrían ser percibidas como un conflicto de intereses, tales como:

- Una situación que interfiera con sus deberes o responsabilidades para con TP, o que afecte su capacidad para actuar en el mejor interés de TP;
- Una situación en la que usted, un miembro de su familia o un amigo se beneficia de una ventaja indebida o recibe un beneficio indebido, incluyendo dinero, servicios u otra ganancia, como resultado de su posición en TP; y
- Una situación en la que usted se entera de una oportunidad de negocio a través de su puesto en TP y usted, un miembro de su familia o un amigo la utiliza para beneficio personal o de otra manera en contra de los mejores intereses de TP.

Se requiere que tome decisiones comerciales informadas en el mejor interés de TP. Debe evitar cualquier situación en la que sus intereses personales, o los intereses de sus amigos cercanos o familiares, estén, o parezcan estar, en conflicto con los mejores intereses de TP.

Si sospechas de una violación de conflicto de intereses, comunícate con la Línea Directa de Ética Global, o en caso de que necesites orientación, comunícate con tus Campeones del Código.

La versión completa de la Política Anticorrupción se puede encontrar en la página de Políticas Corporativas de la Intranet del Grupo.

CÓMO COMPORTARSE

Cuando realice actividades profesionales, debe actuar solo en el mejor interés de TP, y abstenerse de beneficiarse o aprovecharse de cualquier situación, ya sea directa o indirectamente a través de un tercero, para su propio beneficio o el de otros. Debe identificar los conflictos de intereses reales y potenciales con anticipación y cumplir estrictamente con los procedimientos descritos por TP en áreas específicas de operación, como adquisiciones, subcontratación y desarrollo comercial. También debe cumplir con las regulaciones que se aplican en su país o en el país en cuestión. **Debe revelar por escrito** a su gerente, al Departamento Legal local y/o a los Campeones del Código todos sus intereses externos o los de los miembros de su familia que creen, o puedan parecer crear, un conflicto de intereses. Evite utilizar los recursos de TP para beneficio personal o beneficio de cualquier tipo. Esto incluye equipos de oficina, materiales, tiempo, recursos y/o propiedad intelectual de TP.

Ejemplo

Mi cónyuge trabaja para uno de los competidores de TP. No hablamos de trabajo en casa, y no puedo ver lo que hace mi cónyuge en su vida profesional. Sin embargo, algunos de mis colegas han sugerido que estoy en una situación comprometedora. ¿Qué debo hacer?

Esto podría crear la apariencia de un conflicto de intereses. Para protegerse a sí mismo y al Grupo, debe revelar los hechos a su gerente, al Departamento Legal local o a los Campeones del Código. Además, usted y su cónyuge deben tomar medidas para garantizar que la información confidencial o de propiedad de ambas compañías esté protegida y no se divulgue a la otra parte. Por ejemplo, no debe compartir su inicio de sesión o contraseña de TP con su cónyuge ni con ninguna otra persona.

Uso de información privilegiada

Como empresa que cotiza en bolsa, mantenemos la confianza con nuestros inversores y el público respetando las leyes financieras, lo que significa que no negociamos sobre la base de información material no pública (es decir, noticias o información sobre TP que aún no se ha hecho pública y que también podría tener un impacto en el precio de sus acciones). En su trabajo, es posible que tenga conocimiento de información material no pública sobre TP o las empresas con las que hacemos negocios y que no debe divulgar.

Negociar o permitir que otros negocien acciones de TP o de cualquier otra empresa (Cliente, proveedor, competidor, posible adquisición o alianza) sobre la base de esta información, no solo rompe la confianza con nuestros inversores y el público, sino que también es ilegal, viola la política del Grupo y es injusto para otros inversores. El uso de información material no pública en relación con la compra o venta de valores, incluida la "propina" a otras personas que podrían tomar una decisión de inversión basada en esta información, también es poco ético e ilegal. La prohibición del uso de información privilegiada también se aplica a los miembros de su familia o a cualquier otra persona que viva en su hogar.

Si sospechas que una persona está involucrada en el uso de información privilegiada, comunícate con la Línea Directa de Ética Global, o si no estás seguro de si una actividad se considera uso de información privilegiada o si algo es información "material" o "no pública", comunícate con los Campeones del Código para obtener orientación.

Ejemplo

Estoy trabajando en un proyecto con un nuevo cliente. Este cliente está desarrollando un producto que tiene el potencial
para obtener una gran cantidad de ganancias. ¿Puedo comprar acciones de esta empresa antes del lanzamiento de este producto?

Integridad financiera

TP reconoce que la integridad de la información financiera y el desempeño financiero son aspectos críticos de su negocio. Se valora y protege la honestidad, la transparencia y la exactitud de la información financiera. Respetamos las regulaciones y normas aplicables, incluidas las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), y trabajamos con auditores para garantizar el cumplimiento.

Nos aseguramos de que las representaciones financieras de TP no sean engañosas. Prohibimos la manipulación de los estados financieros y nos aseguramos de que todos los acuerdos incluidos en nuestros informes financieros sean válidos.

Todos los registros y publicaciones de datos financieros deben ser precisos, completos y transparentes. Los miembros de la fuerza laboral deben respetar los Estatutos de Autoridad definidos a nivel local y global. De este modo, garantizamos un buen control de los activos de TP y protegemos los intereses del Grupo.

Como miembros de la fuerza laboral, usted es responsable de:

- Garantizar la exactitud de los datos en los informes proporcionados a su superior jerárquico o a los equipos financieros.
- Asegurar que los servicios facturados a nuestros Clientes sean precisos y completos.
- Seguir la política de viajes y gastos aplicable y conservar los recibos necesarios para justificar y reclamar los gastos de viaje.
- Respetando y no excediendo el presupuesto asignado a su departamento o proyecto.
- Escalar cualquier transacción financiera que no se rastree correctamente en los sistemas financieros y contables.

Si tiene conocimiento de cualquier problema de denuncia que pueda exponer a TP a pérdidas o riesgos financieros, o sospecha de una violación de los requisitos legales o fiscales aplicables, infórmelo a su superior jerárquico de inmediato o póngase en contacto con la línea directa de ética global.

Ejemplo

¿Tenemos que registrar las transacciones en efectivo de bajo valor? ¿No es esto una pérdida de tiempo?

Está prohibido el pago en efectivo, a menos que se haya aprobado una excepción. Dicho esto, la disciplina en torno a los registros financieros se aplica a todas las transacciones en efectivo, independientemente del valor. El registro correcto de la caja chica es importante desde el punto de vista del control, ya que muchas cantidades pequeñas pueden sumar una cantidad significativa a lo largo del tiempo. Un error en el registro de la caja chica también puede poner en duda la integridad de

Conducta ética de los proveedores

Los proveedores, incluidos los agentes y consultores, son una parte integral de nuestro negocio diario y contribuyen a nuestro éxito. En TP, los involucrados en adquisiciones y compras tenemos el deber de buscar proveedores de manera responsable, con integridad y sin rebajar nuestros propios estándares internos.

Esperamos que nuestros proveedores y contratistas igualen o superen los principios establecidos en este Código de Conducta al hacer negocios en nombre de y con TP. Además de estos principios, los proveedores deben cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Transmitimos en cascada nuestros requisitos de conducta ética a nuestros proveedores y contratistas principalmente a través de:

- Llevar a cabo controles de diligencia debida sobre nuestros proveedores y contratistas como parte de nuestro Programa de Gestión de Riesgos de Terceros (TPRM).
- Compartir nuestro Código de Conducta para Proveedores cada vez que contratamos a un nuevo proveedor o contratista.
- Garantizar que nuestra Línea Directa de Ética Global esté disponible para proveedores y contratistas.
- Incluyendo una cláusula especial en los contratos que haga referencia al Código de Conducta para Proveedores de TP.

Ejemplos

Estamos en medio de una negociación con un posible proveedor. ¿Cómo podemos conseguir la redacción correcta para añadirla al contrato?

El Departamento Jurídico de su país le entregará la cláusula estándar relacionada con el Código de Conducta para Proveedores de TP. Esta cláusula puede integrarse en el contrato que se va a firmar.

¿Existe algún documento que podamos entregar a los proveedores nuevos o existentes que explique la conducta ética que se espera?

Sí, este es el Código de Conducta para Proveedores de TP; comuníquese con la Oficina Global de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento (Global_Compliance@teleperformance.com) para obtener una copia digital o impresa.

Los proveedores que estamos utilizando en este momento firmaron su contrato hace mucho tiempo. ¿Cómo puedo integrar el Código de Conducta para Proveedores de TP en mi relación con estos proveedores?

Debe ponerse en contacto con el Departamento Jurídico de su país para obtener asesoramiento. Dependiendo del país y del tipo de contrato, hay muchas formas de incorporar la referencia al Código de Conducta del Proveedor en un contrato existente.

Clientes Gubernamentales/Contratación

Al hacer negocios con cualquier gobierno o entidad pública, debemos asegurarnos de que todas las declaraciones y representaciones a los funcionarios de contratación pública sean precisas y veraces, incluidos los costos y otros datos financieros.

Si su asignación involucra directamente a un gobierno o si usted es responsable de alguien que trabaja con un gobierno en nombre de TP, debe estar atento a las reglas y regulaciones especiales aplicables a nuestros Clientes gubernamentales. Debe tomar medidas adicionales para comprender y cumplir con estos requisitos, y evitar cualquier conducta que pueda parecer inapropiada al tratar con funcionarios gubernamentales y sus empleados.

Para obtener orientación en el trato con clientes gubernamentales o contratos, comuníquese con los Campeones del Código, o si sospecha de una violación o irregularidad, comuníquese con la Línea Directa de Ética Global.

Actividad política/cabildeo

TP observa una estricta neutralidad política, religiosa y filosófica. En consecuencia, la política de TP es no hacer contribuciones financieras a candidatos políticos, representantes electos o funcionarios, partidos políticos u organizaciones religiosas. TP respeta el derecho de sus miembros de la fuerza laboral a participar como individuos en el proceso político, siempre y cuando se aseguren de que no representan a TP y sus actividades no son vistas por otros como participación por o en nombre de TP.

Para obtener orientación sobre la actividad política y el cabildeo, comuníquese con Code Champions o si sospecha que alguien está representando a TP en cualquier actividad política partidista, comuníquese con la Línea Directa de Ética Global.

CÓMO COMPORTARSE

Si decide hacerlo, participe en actividades políticas en su propio nombre y fuera del horario laboral y los lugares de trabajo. Nunca utilice las instalaciones, materiales, suministros, equipos u otros recursos de TP para actividades políticas. No utilice la imagen corporativa, los logotipos, la papelería u otros materiales de la marca TP para respaldar sus opiniones políticas.

Ejemplo

Hago trabajo voluntario para un candidato político local cuyas políticas están muy en línea con los valores de TP. ¿Puedo usar la fotocopiadora para procesar algunos folletos?

No. TP prohíbe el uso de los recursos del Grupo de cualquier naturaleza, así como cualquier participación durante las horas de trabajo para apoyar actividades políticas personales.

PROTECCIÓN DE NUESTROS ACTIVOS Y DATOS

Activos del grupo

TP confía en cada uno de sus miembros de la fuerza laboral para actuar como propietario de los recursos del Grupo y utilizarlos de manera honesta y eficiente para que TP pueda servir mejor a sus clientes y mantener el valor para sus partes interesadas. Los Miembros de la Fuerza Laboral deben utilizar los activos de TP, ya sean físicos (como computadoras, tarjetas de crédito corporativas, etc.) o no físicos (como correo electrónico, información, etc.), únicamente para el beneficio del Grupo. Estos activos no son para beneficio personal o para el beneficio de otros fuera de TP. Debe gastar los fondos de TP sabiamente y mantener los activos de TP a salvo de pérdidas, robos, daños, uso inapropiado u otras formas de fraude.

En caso de que sospeche de algún caso de fraude en el lugar de trabajo, o tenga conocimiento del uso indebido de los activos del Grupo, debe informarlo inmediatamente a la Línea Directa de Ética Global.

Ejemplo

TP me proporcionó una computadora portátil / tableta de trabajo para usar en el lugar. Tengo que terminar una presentación y quiero llevarme mi equipo informático a casa para terminar mi presentación, ¿puedo hacerlo?

No debe retirar ni tomar prestados los recursos que se le proporcionan en el sitio a menos que tenga autorización previa para hacerlo. Cualquier equipo que se le proporcione con fines laborales es propiedad de TP.

¿Puedo reenviar mi trabajo a mi correo electrónico personal?

No deberías hacerlo. Al enviar información confidencial a su correo electrónico personal, puede exponer información confidencial o estar expuesto a piratas informáticos. Tenga cuidado cuando maneje información confidencial, debe tomar todas las precauciones para mantener segura la información relacionada con el trabajo.

Mantener registros precisos

La gestión de registros es crucial para permitir que el negocio de TP funcione de manera eficiente y organizada, asegurando que TP tenga acceso inmediato a información precisa para respaldar su proceso de toma de decisiones. Todos los registros corporativos son propiedad de TP y deben conservarse de acuerdo con nuestra Política Global de Retención de Datos. TP ocasionalmente puede emitir avisos con respecto a la retención de registros en el caso de litigios reales o amenazas o investigaciones gubernamentales de acuerdo con el Procedimiento de Retención Legal. Los Miembros de la Fuerza Laboral deben cumplir con las instrucciones contenidas en estos avisos, ya que el no hacerlo podría someter a los Miembros del Grupo y de la Fuerza Laboral a graves riesgos legales.

Los miembros de la fuerza laboral son responsables de:

- Etiquetar adecuadamente y manejar cuidadosamente la información confidencial, personal, sensible y de propiedad exclusiva y asegurarla cuando no esté en uso.
- No destruir documentos o registros oficiales del Grupo antes de que expire el tiempo de retención, sino destruir documentos a tiempo de acuerdo con los requisitos de retención de datos aplicables.
- Conservar o descartar los registros de TP de acuerdo con las políticas de retención de registros de TP. Para obtener más información, consulte nuestro Estándar de Retención Legal.

Si tiene preguntas sobre los requisitos de mantenimiento de registros que se aplican a su función, póngase en contacto con la Oficina Global de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento en privacy@teleperformance.com.

Para obtener pautas más específicas de retención y destrucción, consulte la Política de retención de datos de TP y la Programa de Retención de Registros disponible en
la página de Políticas Corporativas en la Intranet del Grupo.

Ejemplo

No mantengo ninguna información del cliente en mi escritorio. ¿Todavía tengo que cumplir con la Política global de retención de datos?

Sí, todos los miembros de TP Workforce son personalmente responsables de garantizar que todos los registros comerciales sean precisos, completos y confiables. Esta misma norma se aplica a todos los informes y registros preparados para fines internos y externos.

Familiarícese con nuestra Política global de retención de datos.

Privacidad de datos

TP respeta la privacidad de todos los miembros de su fuerza laboral, socios comerciales y clientes. Debemos manejar los datos personales de manera responsable y de conformidad con todas las leyes, regulaciones y políticas de privacidad del Grupo aplicables (incluidos nuestros requisitos de retención de registros). Los datos personales son información que puede identificar directa o indirectamente a una persona, como el nombre, la información de contacto y la información relacionada con la salud. Como miembros de Workforce que manejan datos personales de otros, deben:

- Actuar de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables;
- Actuar de acuerdo con las obligaciones contractuales pertinentes;
- Recopilar, usar y procesar dicha información solo para fines comerciales legítimos;
- Limitar el acceso a la información a aquellos que tengan un propósito comercial legítimo para ver la información (es decir, siguiendo el principio de necesidad de saber); y
- Almacenar, transmitir y destruir información personal de forma segura de acuerdo con las políticas y leyes aplicables.

Tener cuidado y precaución para evitar la divulgación no autorizada y proteger la integridad de la información personal mediante la implementación de medidas organizativas y técnicas adecuadas cuando corresponda. Para obtener orientación adicional sobre el manejo de datos personales y una descripción de la información protegida, debe consultar la Política de Privacidad de TP disponible en la Página de Políticas Corporativas en la Intranet del Grupo.

Para ver las medidas que TP ha implementado en lo que respecta a la privacidad de datos o para ejercer sus derechos de privacidad de datos, consulte Privacidad | Teleperformance.

Si tiene preguntas relacionadas con la privacidad de los datos, póngase en contacto con la Oficina Global de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento en privacy@teleperformance.com.

Ejemplos

Privacidad de datos – Miembros de la fuerza laboral

Alguien que dice ser del equipo de TI se pone en contacto conmigo, su dirección de correo electrónico no es la dirección de correo electrónico estándar emitida por TP. Esta persona me pide que comparta mi información personal, incluidas mis credenciales de TP. TP es una empresa muy grande, y no estoy seguro de haber hablado con esta persona antes, pero esta persona ha firmado el correo electrónico con la firma de TP, ¿debo responder?

No debe compartir ninguna información personal con nadie, que trabaje para TP o no, a menos que pueda verificar su identidad, el propósito y la autorización para acceder a su información. Si se da cuenta o sospecha que su información personal se ha perdido o se está utilizando indebidamente, ¡repórtelo de inmediato! Es importante informar al Equipo Global de Respuesta a Incidentes (GIRT) a través de correo electrónico en girt@teleperformance.com tan pronto como tenga conocimiento de cualquier incidente de datos.

Privacidad de datos – Cliente/Terceros

Al enviar un correo electrónico de confirmación al Cliente, el autocompletado incluía una dirección de correo electrónico que pertenecía a otro Cliente. Este correo electrónico incluía información confidencial sobre el Cliente. ¿Qué hago?

Reporte este incidente de datos inmediatamente al Equipo Global de Respuesta a Incidentes en girt@teleperformance.com.

Nuestro compromiso con las redes sociales y la comunicación

Las redes sociales nos permiten aprender y compartir información con nuestros grupos de interés, así como comunicarnos con el público sobre el Grupo. Al hacerlo, debemos tener en cuenta que nuestras publicaciones en las redes sociales pueden tener consecuencias no deseadas que podrían afectarnos tanto a nosotros como a TP.

También debemos asegurarnos de que todas nuestras comunicaciones, en todos los canales y en todos los medios, sean profesionales, respetuosas y estén alineadas con la estrategia de comunicación de TP.

El departamento de marketing se encarga de representar al Grupo ante terceros. Por lo tanto, cualquier comunicación externa en nombre de TP debe estar sujeta a autorización previa.

Si sospecha de algún uso indebido de los recursos de las redes sociales o cualquier otra violación de la comunicación profesional, comuníquese con la Línea Directa de Ética Global y/o Marketing Global.

CÓMO COMPORTARSE

Siempre debes ser respetuoso en tus comunicaciones. No debes publicar contenido que pueda considerarse discriminatorio, malicioso, obsceno, amenazante o intimidatorio, o que pueda interpretarse como acoso, amenaza de violencia o acoso.

Debe mantener la confidencialidad y proteger la reputación del Grupo. Nunca divulgue información confidencial de TP o información que pueda dañar la reputación de TP y / o cualquiera de sus Miembros de la Fuerza Laboral, Clientes, contratistas, proveedores, vendedores o socios comerciales. En un entorno profesional, no debe estar en contacto con los medios de comunicación sin aprobación previa.

Debes comunicarte con precisión. Si discutes asuntos públicos relacionados con TP en las redes sociales, debes dejar en claro que estás hablando por ti mismo y no en nombre de TP. Si publica contenido en cualquier sitio web fuera de TP y tiene algo que ver con el trabajo que realiza o temas asociados con TP, debe usar un descargo de responsabilidad.

Ejemplos

Existe una tendencia a que las personas publiquen una foto de sus "hábitos saludables" y su espacio de trabajo. ¿Puedo compartir una foto mía en mi espacio de trabajo? No. Existe una política estricta en materia de salud y seguridad en el lugar de trabajo. No está autorizado a tomar fotografías dentro de las instalaciones de TP, ya que puede revelar información confidencial accidentalmente. Para más información, consulte la Política de Clean Desk de TP disponible en la Página de Políticas Corporativas de la Intranet del Grupo.

Trabajo en Adquisición de Talento y me gustaría promover la participación de TP en una feria de empleo en mi país. ¿Qué plataforma de redes sociales podría usar?

Debes ponerte en contacto con tu equipo local de RRHH o marketing y ellos te indicarán la dirección correcta.

CREACIÓN DE UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO

Promovemos la diversidad, la equidad y la inclusión

Comprender, respetar y fomentar la diversidad entre los miembros de nuestra fuerza laboral significa que permitimos que cada individuo sea él mismo y honre sus propias creencias culturales, religiosas, políticas y otras creencias personales. El respeto a la diversidad es uno de nuestros valores fundamentales y está presente en todas las relaciones con el Grupo.

Para obtener más información sobre cómo promovemos la diversidad, la equidad y la inclusión, consulte la Política de diversidad e inclusión de TP.

Para denunciar cualquier violación de nuestra política, incluida la discriminación por motivos de género, discapacidad, orientación sexual, identidad y expresión de género, etnia y raza, nacionalidad, creencias e ideologías, embarazo o paternidad, estado civil, edad, estatus socioeconómico, acoso laboral u otras experiencias, comuníquese con la Línea directa de ética global.

Respetamos los derechos humanos

Como signatario del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, TP respeta y apoya los derechos humanos en todas sus operaciones y actividades comerciales y se compromete a evitar la complicidad en el abuso de los derechos humanos (como, entre otros, el trabajo infantil y forzoso, la esclavitud, la tortura, el trato degradante, la detención arbitraria, etc.).
Para obtener más detalles sobre nuestro compromiso con los derechos humanos, consulte la Política de Derechos Humanos de TP.

Para denunciar cualquier violación de nuestra política que prohíbe la discriminación o problemas de derechos humanos, comuníquese con la Línea Directa de Ética Global.

Proporcionamos un lugar de trabajo seguro y saludable

Estamos comprometidos a proporcionar un entorno seguro para todos, todos los días. En el corazón de los valores de TP, promovemos una cultura inclusiva en la que los miembros de la fuerza laboral se sienten valorados y seguros para expresarse y tratarse con respeto y dignidad.

Cada Miembro de la Fuerza Laboral tiene el deber y la responsabilidad de cuidar razonablemente de su propia salud y seguridad, así como de la salud y seguridad de otros que puedan verse afectados por sus actos u omisiones. Estos deberes incluyen:

- Cooperar con los gerentes de línea y otros gerentes de departamento para garantizar que se mantengan prácticas de trabajo seguras y saludables;
- Reportar cualquier inquietud de salud y seguridad de inmediato a su contacto local (o a la gerencia del Cliente cuando trabaje en las instalaciones del Cliente) y/o a la Línea Directa de Ética Global; y

- Actuar de manera responsable en el lugar de trabajo, asistir a capacitaciones y abstenerse de comportamientos inseguros en el trabajo.

Si tiene alguna inquietud o problema relacionado con la salud y la seguridad, comuníquese con el equipo de Salud y Seguridad Global a través de OHS@teleperformance.com.

COMPROMISO AMBIENTAL

TP se compromete a realizar negocios de manera responsable con el medio ambiente y se esfuerza por mejorar nuestro desempeño para beneficiar a nuestros miembros de la fuerza laboral, clientes, comunidades, accionistas y el medio ambiente. Para ello:

- Utilizamos la energía de manera inteligente y eficiente y empleamos tecnología para minimizar cualquier riesgo de impacto ambiental.
- Cumplimos con las leyes ambientales que se aplican a TP.
- Educamos a nuestros miembros de la fuerza laboral cuyo trabajo afecta el cumplimiento ambiental sobre los permisos, las leyes y los reglamentos que se aplican a su trabajo.
- Educamos e involucramos a nuestros miembros de la fuerza laboral e informamos a las partes interesadas externas en nuestros esfuerzos ambientales.
- Contribuimos y nos asociamos con organizaciones que trabajan hacia objetivos ambientales.
- Involucramos a nuestra cadena de suministro en el apoyo a nuestros esfuerzos de sostenibilidad.
- Trabajamos con proveedores con compromisos medioambientales demostrables, en la medida de nuestras posibilidades.

Esperamos que los miembros de nuestra fuerza laboral, clientes y proveedores apoyen y se unan a nuestros esfuerzos para proteger nuestro medio ambiente. Consulte nuestra Declaración de Política Ambiental Global para obtener más detalles sobre cómo cumplimos nuestros objetivos ambientales y de sostenibilidad.

Si tiene alguna pregunta relacionada con nuestro compromiso ambiental y nuestros esfuerzos de sostenibilidad, comuníquese con el Comité de RSC en csr@teleperformance.com.

POLÍTICAS SUBYACENTES DE TP

Este Código de Conducta y Ética debe leerse junto con las políticas y normas subyacentes de TP que se encuentran en la página de intranet de políticas corporativas del Grupo y/o en el sitio web de TP, incluyendo lo siguiente:

- Política de Cumplimiento Global
- Política Global Anticorrupción
- Política de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- Política de la Línea Directa de Ética Global
- Política de Diversidad e Inclusión
- Declaración de Derechos Humanos
- Declaración de Política Ambiental Mundial
- Política de Privacidad BCR
- Política global de retención de datos

REVISIÓN DE POLÍTICAS

Para garantizar que este Código de Conducta y Ética siga siendo adecuado para su propósito, la Oficina Global de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento revisará este Código al menos una vez al año.

tp.com

Síguenos:

Teleperformanceblog.com

/empresa/Teleperformance

/teleperformanceglobal

@teleperformance

@teleperformance_group

/teleperformance