



Procedimiento sobre regalos y hospitalidad - ESPAÑA

v.2.1

Junio | 2025



Control de documentos y versiones

Funciones de propiedad	Leer	Escriba a	Borrar
Oficina Global de Privacidad, Riesgos y Cumplimiento	☒	☒	☒
Champions del Código	☒	☒	☒
Otros usuarios internos	☒	☐	☐

Versión	Autor	Observaciones/ Cambios	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
1.0	David Pearce	Creación del documento	Ariel Conrad Malimas, Mohammed Ismail	Nathan Coffey	16/05/2023
1.1	Emily Chung Shui	Cambio del punto de contacto de la Oficina Global de Privacidad y Cumplimiento a los Defensores del Código.	David Pearce	David Pearce	05/07/2023
2.0	Emily Chung Shui	En consonancia con la Política de regalos y hospitalidad	Karima Ghazi	Karima Ghazi Madhava Gibikote	19/12/ 2024
2.1.	Rosa Gómez Valencia	Prohibición de regalos, hospitalidad y beneficios superiores a 350 euros.	Gestión España	Champions del Código	03 06 2025

Propietario	Oficina Global de Privacidad, Riesgos y Cumplimiento
Tipo de documento	Plantilla de procedimiento
Versión	2.1.



Estado	En vigor
Fecha de entrada en vigor	03.06.2025
Clasificación	Sólo para uso interno

** Este es un documento CONTROLADO. Todos los documentos que aparezcan en papel deben comprobarse para asegurarse de que se trata de la última versión.*

Índice

1. Regalos y hospitalidad	5
1.1 Justificación	5
1.2 Alcance	5
1.3 Definiciones	5
1.4 Proceso de excepción	6
1.4.1. Solicitudes de excepción al procedimiento o a la política	6
1.4.2. Solicitudes de excepción para regalos, atenciones sociales y otros beneficios prohibidos	6
1.5 Seguimiento de regalos y atenciones sociales	7
1.5.1. Registro	7
1.5.2. Marketing	7
1.5.3. Compliance Officer	7
1.6 Proceso de aprobación de regalos y hospitalidad	7
1.6.1. Proceso de aprobación	8
1.6.2. Proceso de aprobación a través de Chrome River	10
1.6.3. Umbrales de grupo	10
1.7. Legislación aplicable	11
1.8. Conflictos de intereses/Cuestiones éticas	11
1.9. Formación y concienciación	12
1.10. Requisitos del procedimiento	12
1.11. Políticas y procedimientos relacionados	12
1.12. Revisión del procedimiento	13
Anexo A - Inserción de correo electrónico	14
Anexo B - Modelo de Registro de Regalos y Hospitalidad	15

1. Regalos y hospitalidad

Este Procedimiento de Regalos y Hospitalidad (el "Procedimiento") cubre todos los requisitos de las medidas de **la Política de Regalos y Hospitalidad** que deben aplicarse en TP España.

1.1 *Justificación*

El propósito de este Procedimiento es proporcionar a Teleperformance procedimientos para gestionar localmente los requisitos de la **Política de Regalos y Hospitalidad**, disponible en [la página de intranet de políticas corporativas del Grupo](#) .

1.2 *Alcance*

Este Procedimiento y todos sus requisitos son de aplicación a TP España y a las personas trabajadoras de TP España.

1.3 *Definiciones*

Beneficios: Podrían incluir, sin limitaciones, regalos, entretenimiento y hospitalidad, viajes de representantes de clientes o funcionarios públicos, gastos promocionales, patrocinio, beneficios comunitarios, formación, pertenencia a clubes, favores personales, información confidencial y privilegiada.

Cliente: un Tercero al que Teleperformance presta servicios descritos en un contrato firmado entre Teleperformance y dicho Tercero.

Viajes de clientes: Cualquier viaje de un posible cliente, un cliente potencial o un cliente financiado, directa o indirectamente por el Grupo (por ejemplo, visitas a instalaciones o misiones de inspección).

Champions del Código: Los embajadores del Código de Conducta y Ética del Grupo.

Corrupción: Conducta deshonesta, poco ética o fraudulenta para obtener un beneficio o con otros fines indebidos.

Regalo: Cualquier beneficio material ofrecido o recibido como parte de una relación social o profesional y destinado a suscitar amistad o interés con independencia de su contraprestación o valor monetario.

Funcionario público: Puede referirse a diversos cargos de la administración, el poder legislativo, el poder ejecutivo o el poder judicial, ya sean remunerados o no, temporales o permanentes, elegidos o designados, superiores o inferiores. Algunos ejemplos de funcionarios del gobierno son los empleados públicos, los funcionarios públicos, los administradores, los agentes de policía, los jueces, los fiscales, los funcionarios de aduanas, los empleados de empresas

estatales, los políticos locales, los partidos políticos, los funcionarios políticos o los candidatos a cargos políticos, los miembros de una familia real, los alcaldes y los concejales, así como los familiares de los anteriores.

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

Hospitalidad o invitación: Toda forma de amabilidad social, entretenimiento, viaje o alojamiento, o una invitación a un evento deportivo o cultural.

Tráfico de influencias: Forma de corrupción en la que una persona utiliza su influencia con personas con autoridad a cambio de dinero o favores.

Personas más expuestas (MEP): Miembros de la plantilla con funciones con un riesgo superior a Bajo de Soborno y Corrupción en Teleperformance.

Política: Política de regalos y hospitalidad.

Procedimiento: Este procedimiento de regalos y hospitalidad, o un procedimiento local cuando sea necesario.

Teleperformance: Grupo Teleperformance, sus filiales y afiliadas del Grupo.

Tercero: Persona física o jurídica, incluida una filial, que mantiene una relación comercial con Teleperformance o sus clientes.

Programa Global Anticorrupción de TP: El programa interno implementado para prevenir y combatir la corrupción en todas sus formas. Basado en el Compromiso de la Alta Dirección, contiene un conjunto de medidas para prevenir los actos de corrupción, detectarlos lo antes posible y reaccionar ante los actos de corrupción.

Personas Trabajadoras: Esto incluye a las Personas que realizan trabajos o prestan servicios de otro modo para cualquier filial de Teleperformance, como, entre otros, empleados, contratistas, agencias de empleo y proveedores.

1.4 *Proceso de excepción*

1.4.1. Solicitudes de excepción al procedimiento o a la política

La solicitud de excepción o desviación de los requisitos de la Política de regalos y hospitalidad o de este Procedimiento será presentada a los Code Champions a través de codechampions@teleperformance.com por el Compliance Officer. Los Code Champions examinarán la solicitud.

1.4.2. Solicitudes de excepción para regalos, atenciones sociales y otros beneficios prohibidos

No se concederán excepciones a las personas trabajadoras de TP España.

En resumen, los empleados de TP España no podrán dar ni aceptar un solo regalo, invitación, comida de negocios u otro beneficio de **350 euros o más**.

1.5 Seguimiento de regalos y atenciones sociales

1.5.1. Registro

Todos los regalos, atenciones sociales y/u otros beneficios ofrecidos o recibidos deben registrarse de forma adecuada y explícita en los registros financieros de la empresa correspondiente del Grupo Teleperformance a través del Registro de regalos y atenciones sociales, que se adjunta en *el Anexo A*.

A partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de cada año natural, se iniciará una nueva copia del Registro de regalos y hospitalidad.

El Compliance Officer mantendrá registros del Registro de Regalos y Hospitalidad de acuerdo con el Calendario Global de Retención de Datos, disponible en [la página de la intranet de políticas corporativas del Grupo](#).

1.5.2. Marketing

Cuando los regalos, atenciones sociales u otros beneficios formen parte del programa de marketing de una empresa del Grupo Teleperformance, también deberán registrarse adecuadamente en el Registro de regalos y atenciones sociales a través de Compliance.

1.5.3. Compliance Officer

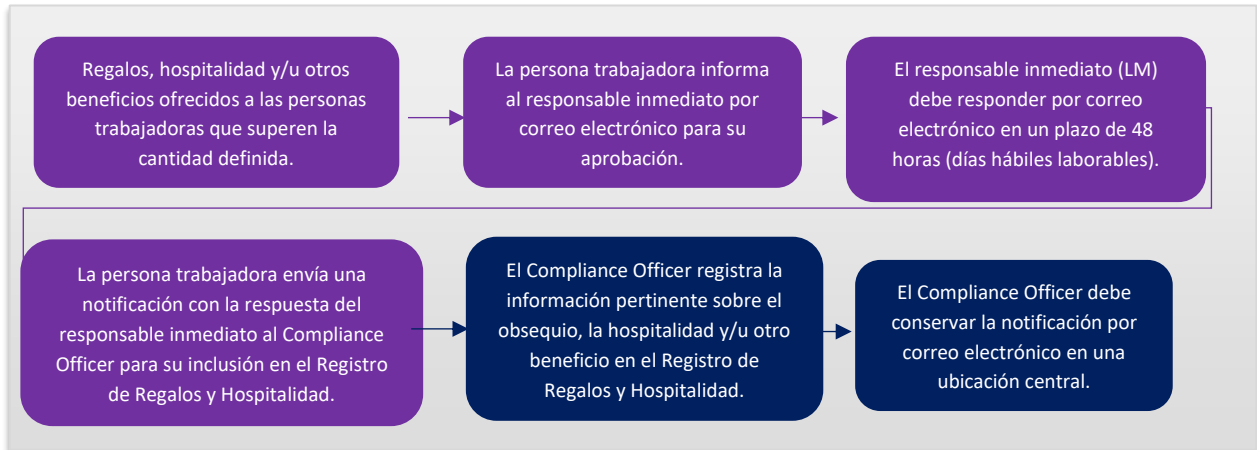
El Compliance Officer proporcionará la última versión del Registro de Regalos y Hospitalidad, tal y como figura en *el Apéndice B*. Puede solicitarse a la Oficina Global de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento.

1.6 Proceso de aprobación de regalos y hospitalidad

Se requerirá la aprobación de los Regalos, Hospitalidad y/u otros Beneficios que se acepten si superan los importes establecidos, véase *la Sección 1.6.3*, o cuando existan requisitos locales, estos importes tendrán prioridad una vez aprobados por los Champions del Código. Cuando los regalos, la hospitalidad o ambas cosas sean proporcionados por Teleperformance, se solicitará la aprobación previa del Responsable inmediato correspondiente. A continuación, se detalla el proceso a seguir para obtener la aprobación de Regalos, Hospitalidad u otros Beneficios e informar al Compliance Officer para que quede constancia de ello.

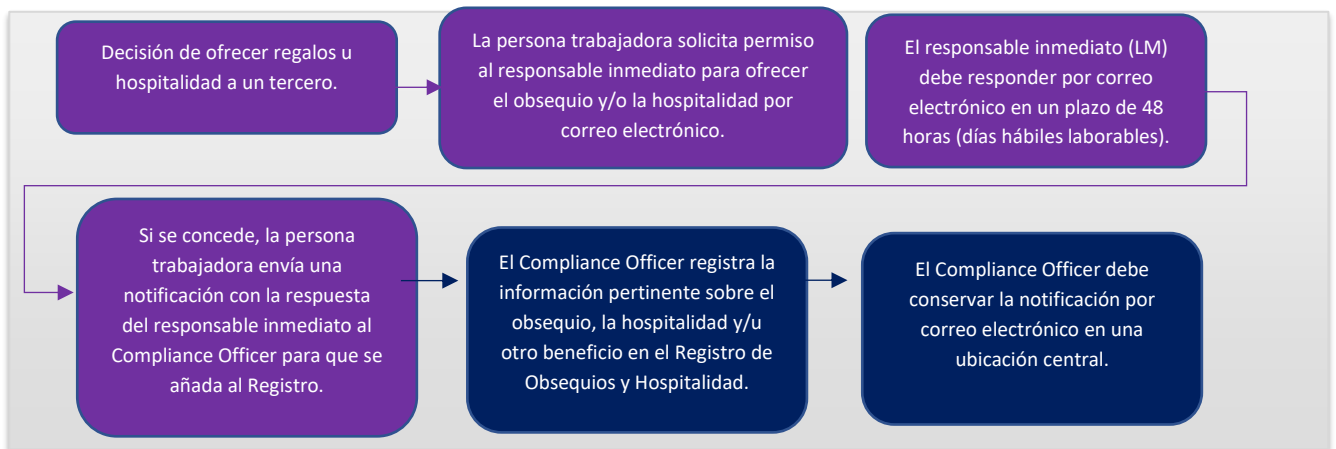
1.6.1. Proceso de aprobación

a. Regalos, hospitalidad y/u otros beneficios ofrecidos a las personas trabajadoras

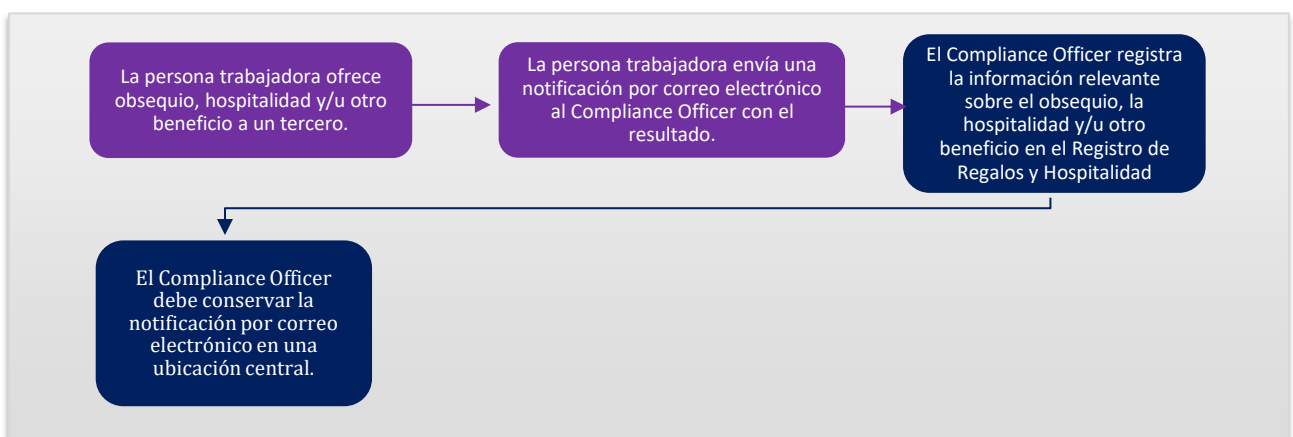


b. Regalos, hospitalidad y/u otros beneficios ofrecidos a terceros por la persona trabajadora

Aprobación previa



Después de la aprobación



c. Notificaciones por correo electrónico

Las notificaciones por correo electrónico contendrán la siguiente información:

- Si la oferta o aceptación se refiere a un regalo, hospitalidad u otros beneficios (incluidas comidas de negocios).
- Nombre del tercero en cuestión
- Nombre y cargo de la persona que ofrece o acepta
- Relación con el tercero
- Si hay negociaciones en curso (nuevo contrato, renovación u otra decisión comercial)
- Descripción del obsequio, hospitalidad u otros beneficios (incluidas comidas de negocios) y cualquier socio o familiar beneficiario
- Motivo del regalo, hospitalidad u otros beneficios (incluidas las comidas de negocios)
- Valor total (aproximado)
- Número de regalos, atenciones sociales u otros beneficios (incluidas las comidas de negocios) ya aprobados desde principios de año
- Si fue aceptada o rechazada.

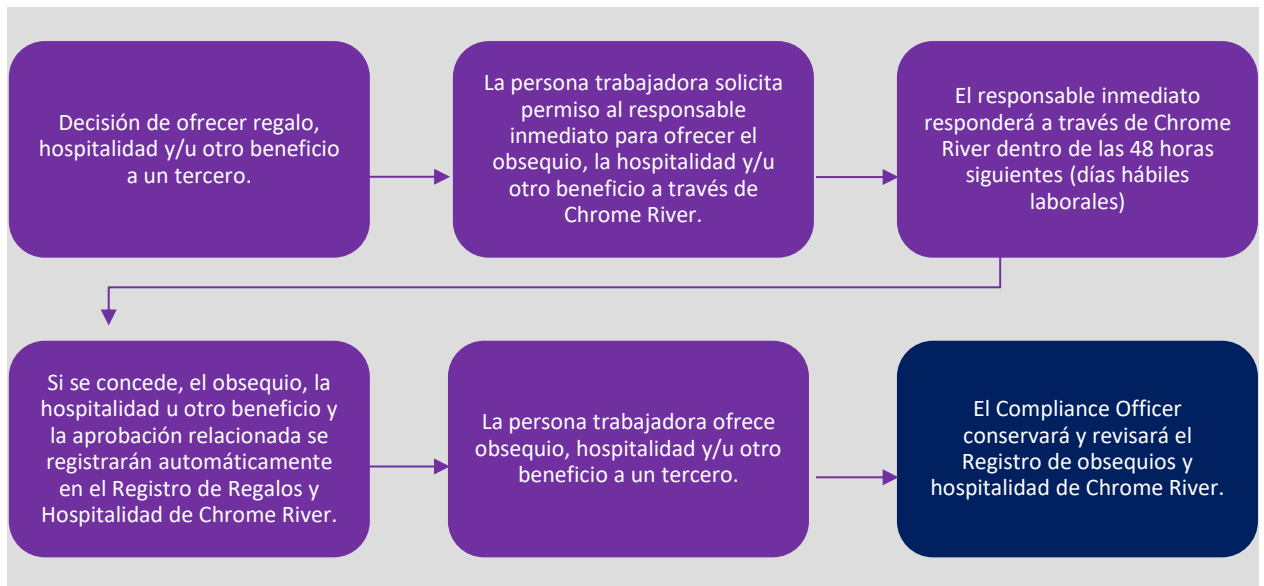
La plantilla de correo electrónico del *Anexo A* debe añadirse y completarse con la información pertinente al correo electrónico.

d. Aprobación del responsable inmediato

El Responsable inmediato evaluará la solicitud de ofrecer o aceptar regalos, hospitalidad y/u otros beneficios basándose en la información siguiente.

Todos los regalos, atenciones sociales u otros beneficios que no cumplan los requisitos establecidos no necesitan aprobación, pero deben registrarse ante Compliance.

1.6.2. Proceso de aprobación a través de Chrome River



Nota: Chrome River, u otras plataformas relacionadas, sólo pueden registrar Regalos, Hospitalidad u otros Beneficios que hayan sido ofrecidos por Teleperformance. Por lo tanto, los regalos, hospitalidad y/u otros beneficios recibidos por las personas trabajadoras de Teleperformance siguen el mismo proceso de aprobación descrito en *la Sección 1.6.1 - Regalos, hospitalidad u otros beneficios ofrecidos a las personas trabajadoras.*

1.6.3. Umbrales de grupo

a. Regalos, invitaciones y otros beneficios

REGALOS, INVITACIONES y OTROS BENEFICIOS	
APROBACIÓN NECESARIA	PROHIBIDO
Oferta o aceptación ☒ Una (1) invitación de cualquier valor. ☒ Un (1) regalo, comida de negocios u otro beneficio valorado entre 200 y 349 euros. ☒ Más de dos (2) Regalos u otros Beneficios a un mismo Tercero en un periodo de seis meses y valorados acumulativamente en más de 400 euros, según una estimación de buena fe.	Oferta o aceptación ☒ Regalo único, invitación, comida de negocios u otro beneficio valorado en 350 euros o más.

- ✓ **Más de seis (6) comidas de negocios** con el mismo Tercero en un periodo de 12 meses y valoradas acumulativamente en más de 1.200 euros, según una estimación de buena fe.
-

* Los empleados de TP Spain no podrán solicitar la aprobación de ninguna excepción en relación con la aceptación o entrega de un único regalo, invitación, comida de negocios u otro beneficio cuyo valor sea igual o superior a 350 euros. En resumen, no se permitirá a los empleados de TP Spain dar o aceptar un único regalo, invitación, comida de negocios u otro Beneficio por valor **igual o superior a 350 euros**.

b. Viajes de clientes

Por regla general, todos los gastos relacionados con la visita de un Cliente deben ser, en la medida de lo posible, abonados por el Cliente.

Cuando sea necesario pagar el viaje de un cliente, la persona trabajadora deberá recibir primero la aprobación previa de su responsable inmediato y, a continuación, solicitar una excepción a los Champions del Código.

Ponte en contacto con los Champions del Código a través de codechampions@teleperformance.com para solicitar una excepción a la Política de regalos y hospitalidad, disponible en la [intranet del Grupo](#).

1.7. Legislación aplicable

El Compliance Officer, en conexión con el Departamento Jurídico o el apoyo jurídico necesario, identificará las leyes aplicables a Teleperformance en el país específico en relación con el soborno y la lucha contra la corrupción y se asegurará de que se apliquen los controles suficientes.

En caso de que la legislación aplicable establezca valores diferentes a los indicados en este Procedimiento o en la Política, el Compliance Officer informará a la Oficina Global de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento a través de global-compliance@teleperformance.com.

Cuando proceda, el Compliance Officer podrá aplicar los requisitos locales. Esto debe ser aprobado por la Oficina Global de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento.

Las leyes aplicables identificadas se inscribirán en el Registro de Leyes y Obligaciones Aplicables del país específico.

1.8. Conflictos de intereses/Cuestiones éticas

Cuando una persona trabajadora identifique un conflicto de intereses real, potencial o percibido en relación con regalos, hospitalidad u otros beneficios, deberá notificarlo a su responsable inmediato.

Para cuestiones relacionadas con el ofrecimiento/aceptación de regalos, hospitalidad u otros beneficios, el primer punto de contacto será el responsable inmediato de la persona trabajadora. Si el interés persiste, puedes contactar con los Champions del Código para obtener más asesoramiento a través de codechampions@teleperformance.com

Cuando una persona trabajadora identifique un conflicto de intereses o cualquier incumplimiento del proceso documentado, deberá comunicarlo a la Línea Ética Global (GEH) en [Teleperformance | Home \(integrityline.com\)](https://integrityline.com) (GEH), o al Equipo Global de Respuesta a Incidentes (GIRT) en girt@teleperformance.com. No se permiten represalias contra ninguna persona trabajadora que realice una denuncia de buena fe.

1.9. Formación y concienciación

La política debe comunicarse anualmente a todas las personas trabajadoras.

La formación relacionada con la Política se imparte como parte del Programa Global Anticorrupción de TP:

- En la plataforma de aprendizaje está disponible la formación electrónica TP Global Anti-Corrupción, que todos los miembros de la plantilla deben completar y aprobar anualmente.
- Se requiere formación adicional para aquellas personas trabajadoras que hayan sido clasificadas por los gestores globales anticorrupción de TP como "personas más expuestas" (MEP). Cada dos (2) años se imparte una formación de actualización a las "Personas más expuestas".

1.10. Requisitos del procedimiento

Este procedimiento será aplicado por todas las filiales de Teleperformance, incluidas las actividades principales y los servicios especializados. Cuando una filial necesite modificar alguno de los datos que figuran a continuación, deberá establecer un procedimiento local. Antes de su aplicación, se presentará a los Champions del Código para su aprobación a través de codechampions@teleperformance.com :

- El proceso de aprobación es diferente.
- El registro de regalos/hospitalidad/beneficios es diferente.
- Los importes especificados en este Procedimiento/Política son diferentes.
- Es necesario establecer controles adicionales.
- Requisitos de la legislación aplicable.

1.11. Políticas y procedimientos relacionados

Este Procedimiento debe leerse junto con las políticas y normas subyacentes de Teleperformance en el sitio web de Teleperformance que se encuentran en [la página de la intranet sobre políticas corporativas del Grupo](#) y/o :

- Código Ético y de Conducta
- Política de cumplimiento
- Política anticorrupción
- Política de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- Política de la Línea Ética Global
- Política de privacidad
- Política de conservación de registros
- ISS.013.001 - Norma de gestión de incidentes

1.12. *Revisión del procedimiento*

Para garantizar que este procedimiento se ajusta a su finalidad, la Oficina Global de Privacidad, Riesgos y Cumplimiento lo revisará anualmente junto con la Política de regalos y hospitalidad.

Para cualquier Procedimiento local, el Compliance Officer revisará el Procedimiento local junto con la Política de regalos y hospitalidad y presentará el Procedimiento local a los Champions del Código a través de codechampions@teleperformance.com



Anexo A - Inserción de correo electrónico

Fecha de recepción/Fecha del acontecimiento	Fecha de presentación al Compliance Officer	Entidad TP	País	Correo electrónico de la persona trabajadora que regala/recibe	Correo electrónico de aprobación del responsable inmediato de la persona trabajadora	Entidad/personas que dan o aceptan regalos/hospitalidad	Relación con la entidad	Descripción del regalo/hospitalidad	Motivo del regalo/hospitalidad	Tipo de regalo/hospitalidad	Valor en euros (estimación)

Instrucciones:

Inserta una copia de la plantilla anterior en un correo electrónico y completa la información requerida como se indica en la sección 1.6.1. "Proceso de aprobación". Algunas columnas requieren una redacción específica, como se indica a continuación:

- Relación con el TP: Tercero, Cliente, Líder de Negocio u Otro
- Tipo de Regalo/Hospitalidad: Regalos y Hospitalidad, Regalos u Hospitalidad.
- Aceptado/Rechazado: Aceptado o Rechazado



Anexo B - Modelo de Registro de Regalos y Hospitalidad

Fecha	Ubicación	Tipo (por ejemplo, regalo/ invitación/ comida)	Descripción	Valor (Euro)	Motivo/Ocasión	Ofrecido/Aceptado/Rechazado	Nombre del tercero/proveedor	Posición del tercero/proveedor	Regalos/ invitaciones/ otros Beneficios aprobados previamente este año	Relación (beneficiario, pareja o familiar)	¿Negociaciones en curso? (Especificar si es así)

