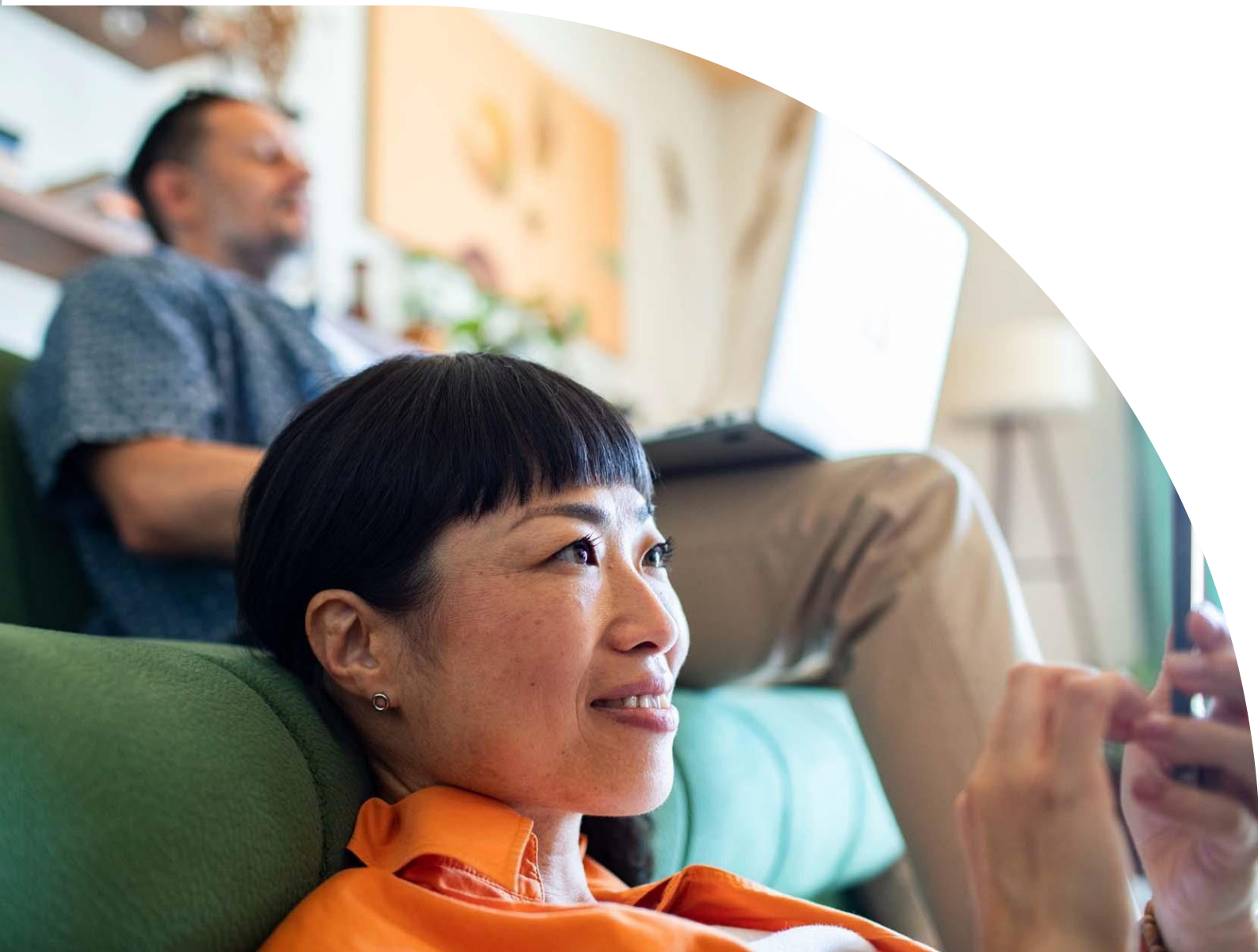




Política de Canal Ético Global

Septiembre | 2025





ÍNDICE

Un mensaje de nuestro CEO.....	3
Propósito	4
Alcance	4
Definiciones	5
Cómo informar sobre una cuestión ética.....	7
Tu protección.....	8
Tus responsabilidades y obligaciones	9
Qué sucede después de informar tu preocupación	9
Cómo investigar una comunicación ética.....	10
Mantenimiento de registros	10
Privacidad y protección de datos.....	11
Políticas subyacentes de TP	11
Revisión de la política	11



Un mensaje de nuestro CEO

La integridad es uno de los cinco valores fundamentales de TP y, con el respeto, la innovación, el profesionalismo y el compromiso, constituye los pilares de la cultura de nuestra empresa. En TP, todos somos responsables de actuar siempre con integridad.

Nuestro compromiso de actuar con integridad significa actuar y cumplir los más altos estándares profesionales y éticos y las leyes que rigen a TP, a nuestras operaciones y a nuestra industria. TP y sus subsidiarias están comprometidas con los más altos estándares de conducta comercial ética, honesta y legal. Esta Política de Canal Ético Global refleja las prácticas y los principios de conducta que respaldan ese compromiso. Su objetivo es servir como un mecanismo para denunciar posibles conductas comerciales indebidas (como se describe abajo) mientras protege a la persona denunciante de represalias u otras acciones laborales adversas.

Todos somos guardianes de la reputación y la cultura de TP, y tenemos la responsabilidad de mantener nuestro negocio sólido, demostrando los más altos estándares de integridad en nuestra conducta. Se lo debemos a nuestros clientes, socios, accionistas y nos lo debemos a nosotros mismos. Muchas gracias por tu compromiso inquebrantable para defender los valores de TP y sostenerlos dentro y fuera del Grupo.



Daniel Julien
CEO

Propósito

TP está comprometido con los más altos estándares de conducta comercial ética, honesta y legal. TP hará negocios de manera ética y honesta, y cumplirá plenamente todas las leyes y regulaciones aplicables. Este compromiso se establece en nuestro Código de Conducta y Ética (el **“Código”**) y guía cada decisión comercial.

Esta Política de Canal Ético Global (la **“Política”**) refuerza el compromiso de TP explicando el mecanismo (Canal Ético) y las prácticas a las que se hace referencia en el Código. El Canal Ético ofrece un canal confidencial y, si se prefiere, anónimo, para expresar preocupaciones éticas (como se especifica en esta Política y en el Código). Esta Política explica cómo reportar por medio del Canal Ético, tus protecciones, tus responsabilidades y obligaciones, y el proceso de investigación. Ten en cuenta que los países y las subsidiarias locales pueden adoptar diferentes políticas o estándares para reportes, que sean coherentes con esta Política, en la medida en que lo permitan las leyes y regulaciones de ese país. Por ejemplo, los países de la Unión Europea cumplirán la Directiva de la Unión Europea y sus implementaciones legales locales.

Esta Política se comunicará a todas las personas relevantes mediante su publicación en la página web del Grupo, en la intranet y en las oficinas físicas del Grupo, entre otros medios. Se espera que todas las personas la lean, la entiendan y adhieran de manera constante a esta Política mientras hacen sus actividades diarias.

Alcance

Esta Política se aplica a Teleperformance SE y a todas sus filiales, centros y áreas de negocio (colectivamente, **“TP”** o el **“Grupo”**), incluyendo el Consejo de Administración de Teleperformance SE (el **“Consejo”**), el Consejo de Administración local de cada empresa del Grupo y todos los representantes y personas trabajadoras, que incluye a las personas que hacen trabajos o prestan servicios a cualquier filial de TP, como, entre otros, contratistas y agencias de empleo. Esta Política también se aplica a las personas identificadas como partes interesadas.

Se aplican y se esperan los mismos altos estándares éticos de todas las personas, independientemente del puesto o nivel dentro de TP. Esta Política también se aplica a los becarios y personal temporal. Es nuestra responsabilidad individual estar familiarizados con todas las políticas, procedimientos y expectativas relevantes para nuestras funciones laborales.

Esta Política está sujeta a términos y disposiciones específicos descritos en cualquier anexo aprobado para un país en particular por las leyes y reglamentaciones locales aplicables.

Definiciones

Buena fe: Cuando la persona denunciante actúa de “buena fe” y da un informe sincero.

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

Código: El Código de Conducta y Ética de TP y, según corresponda, el Código de Conducta del Proveedor.

Conducta comercial ilícita: A los efectos de esta Política, esto incluye el incumplimiento del Código de Conducta y, entre otros:

- Robo, fraude, malversación de fondos, engaño, falsificación, conspiración, extorsión, apropiación indebida de bienes, corrupción, soborno, lavado de dinero, financiación contra el terrorismo, tráfico de información confidencial
- Manipulación de estados financieros
- Conflictos de intereses con los mejores intereses de TP
- Infracción de leyes o regulaciones, por ejemplo, servicios financieros, protección al consumidor, antimonopolio, competencia leal y valores
- Acceso, uso o transferencia no autorizados o ilegales de o a los datos o sistemas de la empresa, incluyendo la información confidencial, los datos personales, la propiedad intelectual, el intercambio de credenciales u otras infracciones de la Política o normas de seguridad de la información global de TP
- Facturación de servicios no prestados u otros informes financieros fraudulentos, por ejemplo, registro de ventas o servicios cuando es probable que el cliente devuelva los bienes o termine los servicios
- Uso no autorizado de activos, propiedades, recursos o autoridad para beneficio personal o con un propósito indebido o ilegal
- Represalias, discriminación o acoso por motivos de género, discapacidad, orientación sexual, identidad y expresión de género, etnia y raza, país de origen, creencias e ideologías, embarazo o paternidad, estado civil, edad o situación socioeconómica
- Amenaza grave o daño al interés público, conocido directamente por la persona denunciante; en particular, riesgos graves para la salud pública o el medio ambiente, incluyendo el incumplimiento de normas sobre medio ambiente, salud y seguridad, seguridad de los productos y los alimentos, seguridad del transporte u otras leyes y reglamentaciones similares
- Infracción manifiesta y grave de cualquier compromiso internacional aplicable debidamente ratificado o aprobado por Francia o por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (que incluye compromisos en materia de derechos humanos, libertad de asociación, eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, abolición efectiva del trabajo infantil, eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación, responsabilidad medioambiental y lucha contra la corrupción)

- Manipulación no autorizada o ilegal de redes informáticas o sistemas operativos
- Conducta poco ética de los proveedores que infrinja el Código de Conducta del Proveedor de TP o cualquier otra política de TP

Corrupción: Conducta deshonesta, poco ética o fraudulenta para conseguir un beneficio para uno mismo, para un tercero o para otros fines indebidos.

Creencia razonable: La persona denunciante tiene motivos razonables para creer que la información que está denunciando era verdadera en el momento de reportarla y que dicha información estaba dentro del alcance de esta Política, alineada con el Código.

Persona Denunciante: Persona que expresa una preocupación ética o una infracción del Código (o “denuncia”).

Directiva de la Unión Europea (EUD): Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que reportan infracciones del Derecho de la Unión.

Equipo del Canal Ético Global (GEH): Responsable de revisar y administrar los casos denunciados por medio del Canal ético global, informando al vicepresidente sénior de Cumplimiento, Auditoría y Ética Global.

Extorsión: Exigir una recompensa indebida a cambio de la concesión de un negocio, contrato o autorización, ejerciendo presiones que pueden incluir desde peticiones de dinero, hasta amenazas físicas contra las personas o su familia.

Fraude: Cualquier actividad que se base en el engaño para obtener una ganancia.

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

Canal Ético Global (GEH o Canal Ético): Un mecanismo que las personas denunciantes pueden usar para expresar preocupaciones éticas, ya sea de forma online, tp.integrityline.com, o mediante líneas de teléfono específicas de cada país.

Personas trabajadoras: Incluye a las personas que hacen trabajos o prestan servicios a cualquier entidad del Grupo, incluyendo, entre otros, personal interno y contratistas del Grupo, miembros de la Dirección, empleados y empleadas de agencias de empleo y representantes de proveedores.

Partes interesadas: Esto incluye accionistas, ex personas trabajadoras y actuales personas trabajadoras, nuevas incorporaciones (aún no incorporados), personas voluntarias, en prácticas, subcontratistas, proveedores y terceros vinculados con las personas denunciantes (por ejemplo, colegas o familiares). También se extiende a las personas que trabajan bajo la supervisión de contratistas, subcontratistas o proveedores (p. ej., plantilla de esos terceros), personas que facilitan ayuda a los denunciantes y entidades legales conectadas (por ejemplo, la propia empresa de un contratista).

Represalia: Cualquier acto u omisión directa o indirecta que ocurra en un contexto relacionado con el trabajo y que cause, o pueda causar, un perjuicio injustificado a la persona denunciante (por ejemplo, coerción, intimidación, retención de capacitación).

Soborno: Ofrecer, prometer, dar, aceptar o solicitar una ventaja indebida de cualquier valor (ya sea económica o no económica), de manera directa o indirecta, e independientemente del lugar, infringiendo la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o se abstenga de actuar en relación con el desempeño de sus funciones. (Fuente: estándar ISO37001) Para evitar dudas, el significado del término “soborno” está sujeto a la ley antisoborno aplicable.

Cómo informar sobre una cuestión ética

TP anima a las personas trabajadoras y a las partes interesadas a reportar preocupaciones éticas cuando personalmente, de buena fe y con una creencia razonable, sospechen que haya ocurrido, esté ocurriendo o a punto de ocurrir una conducta comercial ilícita (una “**denuncia**”).

Como se especifica en el Código, TP ofrece múltiples vías para reportar preocupaciones éticas o conductas comerciales indebidas (por ejemplo, comunicarse con el liderazgo local). Esta Política trata específicamente el uso del Canal Ético para denunciar conductas comerciales indebidas. Las denuncias se pueden hacer por medio del Canal Ético, de forma anónima, usando cualquiera de los siguientes canales:

- Sitio web de TP: tp.integrityline.com
 - Complete un formulario mecanografiado o grabe un mensaje de voz
- Líneas de teléfono dedicadas del país
 - El personal de admisión recopilará, informará y transcribirá verbalmente
 - Los denunciantes deben revisar, verificar (si es necesario) y aprobar

TP anima encarecidamente a las personas a presentar sus preocupaciones por medio de canales internos, como se describe en el Código y esta Política, asegurando a cada persona denunciante que sus preocupaciones se escucharán, investigarán en profundidad y tratarán adecuadamente. Aunque solicitamos que las cuestiones se reporten primero internamente para permitir que TP tenga la oportunidad de responder, también reconocemos que las personas denunciantes pueden hacer reportes externos. Para obtener más información, consulta:

- Países de la UE: [Canales de denuncia externos](#)
- Países no pertenecientes a la UE: Consulte las políticas/procedimientos locales de denuncia ética o las leyes nacionales

Si una denuncia presentada por medio del Canal Ético queda fuera del alcance de esta Política, como asuntos no relacionados con la conducta comercial indebida como se menciona arriba, el caso se redirigirá de forma segura al departamento interno correspondiente (por ejemplo, Recursos Humanos, IT o Nómina) para su revisión y resolución. A la persona denunciante lo informarán de esta remisión. Toda la información continuará manejándose con discreción y según los estándares de confidencialidad y privacidad aplicables.

Tu protección

Las siguientes protecciones se aplican a las personas denunciante que hagan denuncias de buena fe, con una creencia razonable de que la información es exacta y que están amparadas por las leyes y regulaciones aplicables (por ejemplo, Directiva Europea de Protección al Informante), independientemente del canal de denuncia. Una persona denunciante cuya conducta esté implicada no recibirá protección automática frente a la investigación ni a las posibles acciones correctivas.

Los siguientes compromisos guían las prácticas del Canal Ético Global de TP:

- **Sin represalias:** TP no tomará represalias ni tolerará represalias contra ninguna persona denunciante que, de buena fe y con una creencia razonable, informe o coopere en una investigación sobre sospechas de conducta comercial indebida. Cualquier denuncia de represalias debe reportarse por medio del Canal Ético Global para una investigación rápida. Se tomarán las medidas correctivas apropiadas si dichas acusaciones están fundamentadas. Sujeto a las leyes y reglamentaciones locales aplicables, la protección de una persona denunciante contra represalias no impide que el Grupo tome las medidas disciplinarias apropiadas basadas en factores válidos relacionados con el desempeño.
- **Denuncia anónima:** TP anima a las personas denunciante a identificarse cuando reporten porque es posible que se requiera información más detallada y preguntas de seguimiento para investigar el reporte de manera eficiente y efectiva. Sin embargo, las personas denunciante pueden hacer una denuncia de forma anónima si lo prefieren, teniendo en cuenta que puede ser necesario identificar la fuente de la información durante la investigación. Si las personas denuncian de forma anónima, deben presentar suficientes hechos específicos y concretos para permitir que TP investigue y trate el reporte de manera adecuada. Sujeto a las leyes y regulaciones locales aplicables, si se toman medidas disciplinarias o legales contra una persona como resultado de un reporte, TP puede tener el deber de compartir el contenido del reporte con dicha persona.
- **Confidencialidad y privacidad:** Todos los informes enviados a TP se manejarán con el más alto grado de sensibilidad, imparcialidad, discreción y confidencialidad. Esto incluye:
 - Protección de la persona denunciante y hechos denunciados: La identidad y la información de identificación de la persona denunciante se mantendrán confidenciales en la medida de lo posible.
 - Protección de todas las personas nombradas: La confidencialidad de las personas a las que se refiere el reporte, y de los terceros mencionados, está igualmente protegida.
 - Restricciones de acceso: El acceso está regido por el equipo del Canal Ético y está respaldado por controles sistemáticos. Solo el personal que necesite acceso para fines de investigación o resolución está autorizado a acceder a los detalles del reporte, estrictamente dentro de los límites de sus respectivas responsabilidades y el cumplimiento de estos deberes y funciones. Todos los accesos se registran y monitorean. Las medidas de gobernanza adicionales incluyen auditorías periódicas y sesiones de capacitación para el personal autorizado para reforzar el manejo ético de los reportes y mantener los más altos estándares de privacidad.

- En general, esto significa que el equipo del Canal Ético solo compartirá información según sea necesario, para que se puedan hacer las investigaciones adecuadas.

Hay que tener en cuenta que ciertas investigaciones requieren que TP trabaje con las autoridades judiciales externas, las fuerzas del orden, los representantes gubernamentales o el asesor legal externo de TP u otros especialistas, cuando corresponda.

- **Reportes de buena fe:** Las protecciones se aplican a las denuncias hechos de buena fe con una creencia razonable en la exactitud de la información. Una persona denunciante cuya conducta esté implicada no recibirá protección automática frente a la investigación ni a las posibles acciones correctivas. Esta protección se aplica a las personas que están sujetas a las leyes y regulaciones relevantes, como las descritas en la EUD.

Tus responsabilidades y obligaciones

En TP, nuestra reputación depende de las acciones de todos. Como persona trabajadora, debes:

- **Ser responsable de tus acciones:** Sé auténtico y responsable de tu conducta y obligaciones.
- **Seguir las políticas:** Cumplir plenamente esta Política, el Código, todas las políticas de TP y las leyes aplicables.
- **Denunciar una conducta comercial ilícita:** Informa de inmediato cualquier sospecha de conducta comercial indebida a tus responsables como se describe en el Código o en esta Política.
- **Usar el buen juicio:** Usa los valores de TP, consulta las políticas relevantes y busca orientación de los responsables o Recursos Humanos si no estás seguro.
- **Cooperar:** Participa en investigaciones y mantén la confidencialidad de toda la información compartida para proteger el proceso.

Qué sucede después de reportar tu preocupación

Después de enviar un reporte por medio del Canal Ético, y según lo permita la ley, puedes esperar lo siguiente:

- Que te informen por escrito, en un plazo de siete días, confirmando que el equipo del Canal Ético recibió tu reporte.

- Recibir una actualización por escrito, en un plazo razonable que no exceda los 90 días a partir de la recepción de TP, sobre el estado de la investigación, teniendo en cuenta la confidencialidad y la privacidad.
- Que te informen, por escrito, por TP una vez que el reporte haya sido investigado en profundidad, generalmente en un plazo de 90 días siguientes a la recepción de TP. Ten en cuenta que algunas investigaciones pueden llevar más tiempo debido a la naturaleza de la información.

TP busca preservar la integridad del proceso de denuncia e investigación; por lo tanto, el Grupo te solicita que mantengas el reporte estrictamente confidencial y que no lo compartas con terceros, excepto en la medida requerida o permitida por las leyes o regulaciones aplicables.

Cómo investigar un reporte de ética

Todas las denuncias hechas por medio del Canal Ético se investigarán de inmediato y, en la medida de lo posible, por el equipo del Canal Ético o por una persona o departamento designado e imparcial bajo la dirección y supervisión del Chief Compliance Officer, el Chief Compliance Officer adjunto o la persona designada. El Chief Compliance Officer, el Chief Compliance Officer adjunto o la persona designada tiene la autoridad para contratar a asesores legales y otros especialistas según lo considere apropiado para investigar cualquier reporte hecho según la Política y el Código.

- El Chief Compliance Officer y/o el Chief Compliance Officer adjunto pueden reportar periódicamente un resumen al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración (el **“Comité de Auditoría y Cumplimiento”**) sobre el funcionamiento de la Política y los procedimientos relacionados.
- El Chief Compliance Officer y/o el Chief Compliance Officer adjunto informarán al Chief Executive Officer del Grupo si un reporte se eleva a un nivel de materialidad que pueda justificar la presentación de informes o el debate con el Comité de Auditoría y Cumplimiento.

Se tomarán las medidas correctivas apropiadas cuando se justifique. Las personas responsables de conducta comercial indebida o las que den información falsa o se nieguen a participar en una investigación pueden estar sujetas a medidas disciplinarias que pueden incluir la terminación del empleo y, en los casos apropiados, acciones civiles o remisión para enjuiciamiento penal, sujeto a las leyes y regulaciones aplicables.

Mantenimiento de registros

TP conservará todos los reportes según sus estándares internos de mantenimiento de registros y según lo requieran las leyes y regulaciones aplicables de privacidad, retención o destrucción de documentos.

En las jurisdicciones donde las leyes o regulaciones locales establecen normas más estrictas o mayores protecciones o derechos para las personas denunciantes que los descritos en esta Política, las normas más estrictas o las mayores protecciones o derechos prevalecerán en esa jurisdicción. Cualquier desviación de esta Política requerida por las leyes o regulaciones aplicables se incorporará a los procedimientos seguidos en la jurisdicción correspondiente.

TP puede modificar esta Política unilateralmente en cualquier momento. Las modificaciones pueden ser necesarias, entre otras razones, para mantener el cumplimiento de los requisitos legales aplicables o para adaptarse a los cambios organizacionales de TP.

Derechos de acceso

Según lo permitan las leyes o regulaciones aplicables, cualquier persona identificada en un reporte hecho por medio del Canal Ético tendrá el derecho a acceder a los datos que le conciernen, sin perjuicio de los derechos y libertades de los demás, incluyendo la protección de secretos comerciales. Las personas pueden pedir la corrección o eliminación si dichos datos son inexactos, incompletos, equívocos o están desactualizados.

Políticas subyacentes de TP

Esta Política debe leerse junto con las políticas y estándares subyacentes de TP que están en la [página de intranet de políticas empresariales del Grupo](#) o en el [sitio web de TP](#), incluyendo:

- Código de Conducta y Ética
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política Global de Retención de Datos
- Programa Global de Retención de Registros
- Política de Derechos Humanos
- Programa de Seguridad y Privacidad de la Información
- Código de Conducta del Proveedor
- Política de Privacidad de Datos del Grupo TP/BCR

Revisión de la política

Para garantizar que esta Política siga siendo adecuada para su propósito, el equipo del Canal Ético revisará esta Política al menos una vez al año.

