



Código de Conducta y Ética

Agosto 2026

Público





ÍNDICE

Un mensaje de nuestro Chief Executive Officer	3
NUESTRA MANERA DE TRABAJAR EN TP	5
INFORMAR SOBRE POSIBLES INCUMPLIMIENTOS	7
HACER NEGOCIOS DE FORMA RESPONSABLE Y ÉTICA	8
PROTEGER NUESTROS ACTIVOS Y DATOS.....	11
CREAR UN ENTORNO LABORAL SEGURO.....	13
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	14
PÓLIZAS ASOCIADAS DE TP	14



Un mensaje de nuestro Chief Executive Officer

La integridad es uno de los cinco valores fundamentales de TP. Junto con el Respeto, la Innovación, la Profesionalidad y el Compromiso, constituye la base de una cultura corporativa establecida hace casi 50 años y que sigue vigente hoy en día. Es la base de nuestro éxito a largo plazo. Desde mis primeros días en TP, me ha impresionado la profundidad del compromiso que veo en toda la organización: con nuestros valores, con nuestros clientes y entre nosotros. Rara vez he experimentado una alineación tan fuerte y genuina entre la cultura de una empresa y su personal.

Al incorporarme a TP con un mandato claro para acelerar la ejecución de nuestra hoja de ruta estratégica, estoy convencido de que nuestra gente es nuestra mayor fortaleza. Actuar con integridad, *cada* día, no solo es una responsabilidad que compartimos, sino que es un factor decisivo para nuestra ambición y nuestro éxito continuo.

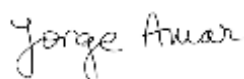
Nuestro compromiso con la integridad implica cumplir con los más altos estándares profesionales y éticos, así como respetar plenamente tanto el espíritu como la letra de las leyes que rigen nuestra industria, nuestro Grupo y nuestras operaciones. Al comportarnos de manera ética e íntegra, reforzamos la confianza y el respeto de quienes servimos y de quienes trabajamos.

El Código de Conducta y Ética, disponible en la [intranet del Grupo](#), es un recurso esencial para todas las personas trabajadoras de TP. Establece nuestras políticas sobre conducta empresarial e identifica los contactos adecuados para cualquier pregunta relacionada con asuntos de cumplimiento. Te animo a que te apoyes en ella regularmente como una guía práctica para tomar las decisiones correctas y abordar cualquier problema que pueda surgir en el desempeño de tus responsabilidades profesionales. Está diseñado para apoyarte durante todo el año y en todas las circunstancias.

Nuestro Código de Conducta y Ética cobra vida a través de cada uno de nosotros. La mejora continua y la acción correctiva son componentes fundamentales de nuestro Marco Global de Cumplimiento. Si tienes alguna pregunta, preocupación o si observas comportamientos que no se ajustan a nuestros estándares, te recomiendo encarecidamente que utilices la [Línea Ética Global](#), nuestro sistema interno de comunicación de irregularidades, para alertar al Departamento de Cumplimiento.

Actuar con integridad requiere comprender y aplicar de forma constante las políticas que definen nuestros estándares de conducta. Mantener los más altos estándares es imprescindible. Se lo debemos a nuestros clientes, nuestros socios, nuestros accionistas y a quienes formamos parte de la organización. Esto es responsabilidad de todas las personas.

Quisiera agradecerles vuestro compromiso continuo con nuestros valores y por el papel que cada uno desempeña en la promoción de nuestro Código de Conducta y Ética, tanto dentro de TP como más allá. Creo firmemente que, en equipo, seguiremos construyendo una empresa que cumpla su estrategia con integridad, orgullo y un propósito compartido.



Jorge Amar

Director Ejecutivo



Propósito

TP se basa en valores sólidos y prácticas empresariales responsables. Este Código de Conducta y Ética (este "Código") guía las decisiones que tomamos cada día. Existe para prevenir irregularidades y para promover:

- **Una Conducta honesta y ética** — incluyendo la gestión adecuada de los conflictos de interés.
- **Una cultura inclusiva** — donde nos respetemos mutuamente y demos la bienvenida a todas las ideas.
- **Información clara y precisa** — en nuestros informes públicos y otras comunicaciones.
- **Cumplimiento** — con todas las leyes, normas y regulaciones que se aplican a TP.
- **Alerta rápida** — de infracciones sospechosas o confirmadas, y una respuesta justa a ellas.
- **Responsabilidad** — para seguir este Código.

Nuestra reputación es la suma de nuestras acciones individuales. La mala conducta de una sola persona puede deshacer el arduo trabajo de miles. Este Código no puede cubrir todas las situaciones, así que actúa con buen criterio. Cuando no estés seguro, pregunta a tu responsable, Recursos Humanos o a los Champions del Código en codechampions@teleperformance.com. Si crees que la ley local te impide seguir este Código, contacta con Champions del Código de inmediato.

Alcance

Este Código se aplica a todas las empresas TP (juntas, "TP" o el "Grupo"). Se aplica a todas las personas: el Consejo de Administración, los consejos locales, todos los directivos y todas las personas trabajadoras, incluidos becarios y personas contratadas de forma temporal.

Los mismos altos estándares se aplican a todas las personas, sea cual sea su rol o nivel. Es responsabilidad de cada persona conocer las políticas que se aplican a su trabajo.

Definiciones

Los términos en mayúscula de este Código se definen en el [Glosario Global](#), disponible en la Política de Políticas.

Visión general de la Organización Global de Cumplimiento

La Organización Global de Cumplimiento de TP abarca desde la Alta Dirección y el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Consejo hasta todos los niveles del Grupo. Garantiza que nuestro programa de cumplimiento funciona de forma coherente en todo TP. El Chief Legal & Compliance Officer informa regularmente a otros miembros de la Alta Dirección y al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

Cómo obtener ayuda y reportar posibles irregularidades

Tienes varias formas de hacer preguntas y reportar tus inquietudes. Utiliza esta sección como guía. Para la mayoría de las preguntas, empieza por tu jefe. Si eso no lo resuelve, usa el canal que mejor se adapte a tu situación, según se indica en el cuadro siguiente:



Canal	Úsalo para	Cómo llegar
Tu responsable, Recursos Humanos local o Compliance Officer	Preguntas y orientación cotidiana	Habla directamente con ellos
Champions del Código	Preguntas sobre este Código	codechampions@teleperformance.com
Línea Ética Global	Conducta sospechosa, infracciones de este Código o posibles violaciones legales	Línea Ética Global
Equipo Global de Respuesta a Incidentes (GIRT)	Incidentes de seguridad	girt@teleperformance.com
Oficina Global de Privacidad, Riesgos y Cumplimiento	Preguntas sobre privacidad de datos y gestión de registros	privacy@teleperformance.com

Puedes utilizar la [Línea Ética Global](#) en cualquier momento. También hay canales locales de reporte disponibles cuando la ley lo requiera. No necesitas asegurarte de que se haya producido una infracción ni tener todos los hechos antes de plantear una consulta.

Las versiones completas de todas las políticas subyacentes están en la página de Políticas Corporativas de la [intranet del Grupo](#).

NUESTRA MANERA DE TRABAJAR EN TP

Valores TP

Nuestros valores son el corazón de nuestra cultura, y esperamos que todos los vivan cada día: Integridad, Respeto, Innovación, Profesionalidad y Compromiso.

Toma de decisiones éticas

No todas las situaciones son claras. Cuando te enfrentes a una decisión difícil, detente y piénsalo bien.

Pausa – Tómate un momento para resumir los hechos:

- ¿Qué llevó a esta situación?
- ¿Sé lo suficiente como para valorar las opciones?
- ¿Cuáles son mis opciones?

Evaluar – Valorar los posibles resultados de una decisión:

- Sopesa las posibles consecuencias de una decisión ¿Me sentiría cómodo si esta decisión apareciera en los medios de comunicación o tuviera que explicarla a mi responsable?
- ¿Cómo sería percibido por mi jefe, los directivos, el Consejo o el público en general?
- ¿Podría explicárselo a mis compañeros?
- ¿Sería útil pedir una segunda opinión?

Sigue siempre las leyes que te sean aplicables. Si trabajas o desempeñas una función en otro país, sigue también las leyes de ese país. Cuando no tengas claro la ley aplicable, pregunta a tu responsable o a los Champions del Código.

Árbol de toma de decisiones éticas

Utiliza estas preguntas para evaluar una decisión antes de actuar:

- ¿Es legal?
- ¿Cumple con los requisitos del cliente?
- ¿Encaja con este Código y nuestras otras políticas?



- ¿Refleja nuestros valores y cultura?
- ¿Podría perjudicar a las personas que trabajan en nuestra compañía, clientes, terceros u otras partes interesadas?
- ¿Podría resistir el escrutinio público?
- ¿Perjudicaría al grupo si todos lo hicieran?

Si la respuesta es sí a las cuatro primeras y podría resistir el escrutinio público: la acción probablemente sea apropiada.

Si no, o no estás seguro: no lo hagas: las consecuencias podrían ser graves. Consulta primero con tu responsable, Recursos Humanos locales o los Champions del Código.

Los responsables de equipos como modelos éticos en TP

Si diriges equipos, tu comportamiento establece el tono ético de la organización. Tu equipo toma ejemplo de cómo vives los valores de TP. Nunca debes pedir a tu equipo que infrinja la ley ni actúe en contra de los valores, políticas o procedimientos del Grupo.

Como modelo a seguir, deberías:

- **Facilitar la información relevante:** deja claro que esperas una conducta ética y haz responsable a tu equipo de sus actuaciones.
- **Permanecer atento** — vigila conductas que puedan ser poco éticas o que puedan dañar la reputación del Grupo, y repórtalo a la [Línea Ética Global](#). Evita cualquier conducta que pueda interpretarse como una aprobación de dicha actuación.
- **Ser abierto** — crea un espacio donde la gente se sienta segura para hacer preguntas, compartir ideas y expresar preocupaciones sin miedo a represalias.

Cuando una persona del equipo plantea una preocupación

- **Escucha con atención** — agradéceles que hayan comunicado su preocupación, aunque no estés de acuerdo.
- **Mantenlo confidencial** — protege su privacidad tanto como sea posible.
- **Manten la objetividad** — trata a todos con justicia, tanto si han comunicado una preocupación o han sido objeto de una.
- **Escala correctamente** — decide si es necesario ir a Recursos Humanos y/o a la [Línea Ética Global](#). Si no estás seguro, pregunta a los Champions del Código.
- **Garantiza la protección contra represalias** — nadie que informe sobre una posible irregularidad de buena fe o participe en una investigación puede enfrentarse a acciones adversas.

Champions del Código

Los Champions del Código son los embajadores de este Código, lo promueven y te ayudan a aplicarlo día a día. Pregunta a tu responsable sobre el Código, Ética o un posible conflicto de intereses. Si tu jefe no puede resolverlo, contacta con los Champions del Código:

- Chief Legal and Compliance Officer
- Chief Privacy and Data Ethics Officer
- Chief Privacy, Compliance and Risk Officer
- Vicepresident of Global Compliance

Puedes contactar con los Champions del Código en codechampions@teleperformance.com.



INFORMAR SOBRE POSIBLES INCUMPLIMIENTOS

La integridad es una responsabilidad compartida. Cada uno de nosotros protege la reputación y la cultura de TP, así que da la voz de alerta cuando algo parezca incorrecto o fuera de sintonía con nuestros valores, este Código, nuestras políticas o la ley. La comunicación abierta y respetuosa mantiene nuestro lugar de trabajo saludable. Muchas preguntas se resuelven mejor a través de tu responsable o un equipo de soporte, donde puedes recibir ayuda rápida y práctica. Poner una situación en conocimiento de la empresa protege a nuestra gente, a nuestros clientes y socios, y a nuestras comunidades.

Elegir el canal adecuado

Consulta el apartado "Cómo obtener ayuda y reportar posibles irregularidades" para elegir el mejor canal. Siempre puedes usar la [Línea Ética Global](#), especialmente si otro canal no te parece adecuado.

Nuestro compromiso con la protección y el trato justo

Gestionamos cada informe con seriedad, justicia y confidencialidad. Compartimos información solo con las personas que necesitan saberlo y cumplimos las leyes de protección de datos. Cuando la ley lo requiera o permita, TP puede notificar a las autoridades, cooperar con investigaciones o comunicar voluntariamente una infracción. El Chief Legal and Compliance Officer supervisa dichas decisiones. Nada en este Código reduce la protección que tienes bajo las normas de protección al Informante.

Declaración de no represalia

TP prohíbe represalias contra cualquier persona que, de buena fe, plantee una preocupación, pida orientación, se niegue a hacer algo mal o participe en una investigación. No tomaremos medidas adversas contra ti por informar con honestidad, incluso si tu preocupación resulta ser infundada. La represalia constituye en sí misma una violación de este Código y puede conllevar sanciones, incluso el despido. Si sufres o presencias represalias, comunícalas a Recursos Humanos o a la [Línea Ética Global](#).

Comunicación realizada de "buena fe"

Informar de buena fe significa plantear una preocupación con honestidad, con una creencia genuina — basada en motivos razonables — de que puede ser cierta. Hacer una acusación falsa a sabiendas es una violación de este Código y puede conllevar sanciones, incluso el despido. Pero nunca serás penalizado simplemente porque una comunicación honesta resulte ser errónea o no probada.

Comunicación voluntaria de una infracción

La comunicación voluntaria de una conducta indebida propia no exime a una persona de responsabilidad por sus actos ni de medidas disciplinarias que puedan ser apropiadas según este Código, las políticas de TP y la ley aplicable. Sin embargo, TP fomenta la información voluntaria de una infracción propia y tendrá en cuenta si una persona ha revelado voluntaria y sin demora su propia mala conducta al determinar la respuesta adecuada, conforme a los principios de equidad, proporcionalidad y requisitos legales aplicables.

El papel de nuestros líderes

Las personas responsables de equipos desempeñan un papel clave en la construcción de confianza. Fomentan el diálogo, escuchan con respeto, abordan las preocupaciones rápidamente, escalan cuando es necesario y protegen a cualquiera que alce la voz.

Recuerda: cuando hablamos y usamos el canal adecuado, mantenemos nuestra cultura fuerte.



HACER NEGOCIOS DE FORMA RESPONSABLE Y ÉTICA

Cómo informar sobre cualquier tema: utiliza la [Línea Ética Global](#) para informar de una posible irregularidad. Las políticas completas están en la [página de Políticas Corporativas](#).

Anticorrupción y Sobornos

TP tiene un enfoque de tolerancia cero hacia la corrupción, el soborno o la extorsión en cualquier forma. Como empresa global, cumplimos todas las leyes anticorrupción aplicables en las jurisdicciones en las que operamos, incluyendo la Ley de Prácticas Corruptas Extranjeras de EE. UU., la Ley de Soborno del Reino Unido y la ley Sapin II de Francia. Estas leyes prohíben sobornar a funcionarios públicos y personas particulares, exigen libros y registros precisos, y conllevan penas severas.

Nunca debes:

- Ofrecer o aceptar sobornos u otros pagos improcedentes, incluidos pagos de facilitación.
- Ofrecer o aceptar beneficios indebidos (regalos, préstamos, descuentos u hospitalidad excesiva) para obtener una ventaja injusta o influir en una decisión. Se aplica a proveedores, clientes, competidores, funcionarios públicos, partidos políticos, candidatos y personas políticamente expuestas.
- Ofrecer, dar, prometer o solicitar cualquier cosa de valor, directamente o a través de un tercero, para obtener o mantener negocios.
- Ofrecer o aceptar efectivo o equivalentes en efectivo (vales, tarjetas regalo o préstamos) como cortesía empresarial, sea cual sea la cantidad.

Debes:

- Evitar utilizar intermediarios al tratar con funcionarios públicos, siempre que sea posible.
- Llevar registros completos y precisos de las transacciones financieras, especialmente aquellas que involucren a funcionarios públicos o terceros de mayor riesgo.

Consulta la [Política Anticorrupción](#) para más información.

Regalos y hospitalidad

Un regalo es cualquier cosa de valor que recibas sin pagar su valor de mercado. Si tu trabajo implica relacionarse con clientes, socios, proveedores u otros terceros — incluidos funcionarios públicos — sigue nuestras normas antes de conceder o aceptar cualquier regalo, viaje, entretenimiento u otro beneficio. Consulta la [Política de Regalos y Hospitalidad](#) para más detalles.

Prevención del fraude

Nunca participes — por pequeño que sea tu papel — en ningún robo, fraude, malversación, engaño, falsificación, conspiración, extorsión o uso indebido de bienes. El fraude incluye ayudar a ocultar, cambiar, falsificar o dejar fuera información en los registros de TP, ya sea para ti mismo o por orden de otra persona. Rechaza cualquier cosa dudosa e informa de comportamientos sospechosos a la [Línea Ética Global](#).



Sanciones y cumplimiento de la normativa comercial internacional

TP cumple todas las leyes comerciales, embargos, listas de sanciones y normas de importación/exportación. Antes de iniciar una relación comercial o transacción —y de nuevo a medida que cambian los riesgos— comprueba si la otra parte (o sus asociados) o el país implicado pueden estar sujetos a sanciones o restricciones comerciales. TP utiliza software de selección con listas oficiales de los gobiernos. Si ves un posible riesgo en materia de sanciones o comercio internacional, contacta con los Champions del Código. Consulta la [Política de Sanciones y Cumplimiento Comercial](#) para más detalles.

Defensa de la competencia y competencia leal

TP compete de forma justa y legal. La normativa de defensa de la competencia prohíbe los acuerdos y conductas que limitan la libre competencia. Esto incluye celebrar acuerdos formales o informales con terceros para llevar a cabo cualquier comportamiento anticompetitivo, incluyendo fijar precios o repartirse clientes, proveedores o mercados. Para promover una competencia justa y honesta, debes minimizar el contacto con los competidores y evitar siempre temas sensibles, incluidos aquellos relacionados con la competencia entre TP y otros.

Sigue estas normas:

- No establezcas acuerdos formales o informales con competidores que fijen precios, roten o asignen ofertas, comparen ofertas, boicoteen a un proveedor o cliente, ni asignen territorios de venta, clientes o proveedores.
- No intercambies información con competidores que puedan cambiar su comportamiento en el mercado.
- No participes en conversaciones con terceros que puedan percibirse como limitantes de la competencia. Si comienza una conversación sobre este tema, abandona inmediatamente la reunión y reporta el incidente a tu responsable o contacta con la [Línea Ética Global](#).

Lucha contra el blanqueo de capitales

El blanqueo de capitales oculta el origen ilegal del dinero para que parezca legítimo. El blanqueo inverso de capitales utiliza dinero legal para financiar actividades ilegales, como el terrorismo, el soborno o la evasión fiscal. Ambos están prohibidos en TP. Asegúrate de que TP nunca reciba ni facilite el uso de fondos de origen delictivo. Sigue estas reglas:

- Pagar a los intermediarios solo bajo un contrato escrito válido y una factura o documento de respaldo adecuado.
- Nunca hagas un pago sin la documentación adecuada, incluyendo prueba de que el trabajo se ha realizado.
- Guarda los recibos de los gastos reembolsables.
- Nunca pagues en efectivo a menos que haya sido aprobado.

Consulta la [Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo](#) para más detalle.

Conflictos de intereses

Un Conflicto de Intereses surge cuando un interés personal, financiero o empresarial interfiere —o parece interferir— con los intereses o la reputación de TP. A modo de ejemplo:

- Cualquier cosa que afecte tu capacidad para actuar en el mejor interés de TP.
- Obtener tú mismo, un familiar o un amigo un beneficio indebido (dinero, trabajo, contrato o servicios) por razón de tu puesto.
- Aprovechar una oportunidad de negocio que conociste en TP para beneficio personal.
- Compartir información, beneficios o incentivos relacionados con el cliente (como puntos de fidelidad o recompensas) externamente sin autorización.

Toma decisiones empresariales en el mejor interés de TP y evita situaciones en las que tus intereses personales —o los de amigos o familiares cercanos— entren en conflicto, o parezcan estar en conflicto, con los de TP. Comunica cualquier posible conflicto de intereses real o percibido a tu responsable o a Recursos Humanos local.

Uso de información privilegiada

Teleperformance SE, nuestra empresa matriz, es una empresa cotizada en la Bolsa de París. Como empresa cotizada, mantenemos la confianza de los inversores cumpliendo estrictamente con la normativa aplicable sobre valores y mercados financieros. Esas leyes prohíben la negociación con información material no pública — noticias sobre TP que aún no son públicas y que podrían afectar al precio de sus acciones.

La información es "material" si existe una probabilidad considerable de que un inversor razonable la encuentre útil para decidir si comprar, vender o mantener valores. Esto puede incluir información sobre adquisiciones, resultados financieros, cambios en la dirección e información sobre el rendimiento financiero de una empresa.

A través de tu trabajo, puedes obtener material e información no pública sobre TP o empresas con las que trabajamos. No debes negociar acciones de TP, ni acciones de ninguna otra empresa (cliente, proveedor, competidor o posible socio), basándote en información material no pública, y no debes revelarla a terceros que pudieran utilizarla para negociar valores o instrumentos financieros. Esto es ilegal, rompe la confianza y viola la política del Grupo. También se aplica a las personas de tu familia y a cualquier persona en tu hogar. Si no tienes claro si la información es "material" o "no pública", pregunta a los Champions del Código antes de actuar.

Integridad financiera

La información financiera precisa es fundamental para nuestro negocio. Valoramos la información honesta, transparente y precisa, seguimos los estándares aplicables, incluidas las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), y cooperamos plenamente con nuestros auditores internos y externos. Nunca engañamos en nuestros estados financieros ni manipulamos los resultados. Debes proporcionar a los auditores, a la auditoría interna y a los reguladores información completa, precisa y oportuna, y nunca debe ocultarles información, tergiversar hechos ni intentar influir, coaccionar o engañar a nadie que realice una auditoría o revisión. Todos los registros e informes financieros deben ser justos, precisos, completos,



transparentes y comprensibles, y debes respetar la Matriz de Autorizaciones establecida local y globalmente.

Eres responsable de:

- Asegurarte de que los datos que informas a tu responsable o a los equipos financieros sean precisos.
- Asegurarte de que lo que facturamos a los clientes sea preciso y completo.
- Seguir la política de viajes y gastos y guardar recibos.
- Mantenerte dentro del presupuesto de tu departamento o proyecto.
- Escalar cualquier transacción que no esté correctamente registrada.

Si detectas un asunto que pueda exponer a TP a pérdidas o riesgos, o sospechas de una infracción legal o fiscal, informa a tu responsable de inmediato o contacta con la [Línea Ética Global](#).

Conducta ética de los proveedores

Proveedores, agentes y consultores forman parte de nuestro éxito. Si trabajas en compras, busca proveedores de forma responsable y nunca bajes nuestros estándares. Esperamos que los proveedores y contratistas cumplan o superen este Código al trabajar con o para TP, y que cumplan todas las leyes aplicables. Transmitimos estas expectativas:

- Realizando comprobaciones de debida diligencia a través de nuestro Programa de Gestión de Riesgos a Terceros (TPRM).
- Compartiendo nuestro Código de Conducta de Proveedores cuando contratamos a un nuevo Proveedor.
- Poniendo la [Línea Ética Global](#) a disposición de proveedores y contratistas.
- Incluyendo una cláusula en los contratos que hace referencia a nuestro Código de Conducta para Proveedores.

Clientes del sector público/Contratación pública

Al trabajar con cualquier gobierno o entidad pública, asegúrate de que cada declaración a los responsables de compras sea precisa y veraz — incluidos los costes y datos de costes. Si tu actividad implica relaciones con una entidad del sector público, o supervisas a alguien cuyo trabajo sí lo hace, debes conocer las normas especiales que aplican, extrema las precauciones para cumplir con la normativa aplicable y evita cualquier cosa que pueda parecer inadecuada. Para orientación, contacta con los Champions del Código.

Actividad política/Lobby

TP se mantiene estrictamente neutral en asuntos políticos, religiosos y filosóficos. No aportamos dinero a candidatos políticos, funcionarios, partidos u organizaciones religiosas. Eres libre de participar en el proceso político como individuo — siempre que dejes claro que no representas a TP y que tus actividades no pueden considerarse como actividades de TP. Para orientación, contacta con los Champions del Código.

PROTEGER NUESTROS ACTIVOS Y DATOS

Activos del Grupo

Trata los recursos de TP como si fueran propios, úsalos de forma honesta y eficiente. Utiliza los activos de TP, ya sean físicos (por ejemplo, ordenadores y tarjetas corporativas) o no físicos (por ejemplo, correo electrónico e información), solo para beneficio del Grupo, nunca para beneficio personal ni de otros fuera



de TP. Gasta los fondos de TP con sabiduría y protege los activos de pérdidas, robos, daños o mal uso. Si sospechas de fraude o uso indebido de los activos del Grupo, comunícalo a la [Línea Ética Global](#).

Mantener registros precisos

Unos buenos registros mantienen nuestro negocio en funcionamiento y apoyan decisiones acertadas. Todos los registros corporativos pertenecen a TP y deben conservarse bajo nuestra Política Global de Conservación de Datos. Cuando TP emite una orden de conservación de información (para litigios o investigaciones en curso o razonablemente previsibles), debes cumplirla: no hacerlo supone un grave riesgo legal.

Eres responsable de:

- Etiquetar y manejar cuidadosamente información interna, confidencial y restringida, y protegerla cuando no se usa.
- No destruir los registros oficiales antes de que termine su periodo de conservación y destruirlos a tiempo una vez que lo haga.
- Mantener o desechar registros conforme a nuestras políticas de conservación.

Para preguntas sobre la conservación de registros, contacta con la Oficina Global de Privacidad y Cumplimiento en privacy@teleperformance.com. Consulta la [Política de Conservación de Datos y el Calendario de Conservación de Registros](#) para más detalles.

Privacidad de los datos

Respetamos la privacidad de nuestras personas, socios y clientes, y gestionamos los datos personales de manera responsable y legal. Si manejas datos personales de otros, debes:

- Cumplir las leyes y normativas aplicables.
- Cumplir cualquier obligación contractual relevante.
- Recopilar, utilizar y procesar los datos solo para fines comerciales legítimos.
- Limitar el acceso a quienes lo necesiten (principio de necesidad de conocer).
- Almacena, transmite y destruye los datos de forma segura.

Adopta las medidas necesarias para evitar la divulgación no autorizada de información y para proteger la integridad de los datos con las medidas organizativas y técnicas adecuadas. Consulta la Política de Privacidad de TP para obtener orientación y contacta con la Oficina Global de Privacidad, Riesgos y Cumplimiento en privacy@teleperformance.com si tienes preguntas.

Si sospechas de phishing o de una divulgación no autorizada de datos personales, no respondas ni reenvíes el mensaje. Repórtalo de inmediato a través de los canales identificados en este Código (incluido el GIRT) y sigue las instrucciones de Seguridad/Privacidad.

Nuestro compromiso con las redes sociales y la comunicación

Las redes sociales nos ayudan a conocer mejor a nuestros grupos de interés y a relacionarnos con ellos, pero nuestras publicaciones pueden tener efectos no deseados en nosotros y en TP. Asegúrate de que todas tus comunicaciones — en todos los canales — son profesionales, respetuosas y alineadas con la estrategia de comunicación de TP. El Equipo Global de Marketing representa al Grupo externamente, por lo que cualquier comunicación externa en nombre de TP necesita aprobación previa.



Para informar sobre el uso indebido de redes sociales u otras cuestiones de comunicación, contacta con Marketing Global en globalmarketing@teleperformance.com y/o con la [Línea Ética Global](#).

Inteligencia artificial

TP se compromete a utilizar la IA de forma responsable, legal y conforme a las políticas del Grupo, nuestros valores y los principios de IA de Seguridad, Transparencia, Ética y Responsabilidad. Consulta la Política Global de Gobernanza de la Inteligencia Artificial para más detalles.

Cuando utilices sistemas de IA, cumple la Política de Uso Aceptable de TP. Ten cuidado con el contenido generado por IA y revisa y verifica siempre su exactitud antes de usarlo.

CREAR UN ENTORNO LABORAL SEGURO

Un lugar de trabajo inclusivo

En TP, tratamos a todas las personas con justicia y respeto. Valoramos las perspectivas e identidades de nuestros clientes y miembros de la plantilla, y construimos una cultura donde cada voz es escuchada y respetada.

Para informar sobre una situación de discriminación, acoso u otras conductas similares contrarias a las normas — basadas en género, discapacidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, etnia o raza, nacionalidad, creencias, embarazo o paternidad, estado civil, edad, situación socioeconómica o similar — contacta con la [Línea Ética Global](#). Consulta la [Política de Inclusión y Cultura de Pertenencia](#) para más información.

Respetamos los derechos humanos

Como firmante del Pacto Mundial de la ONU, TP respeta y apoya los derechos humanos en todas nuestras operaciones y evita la complicidad en abusos como el trabajo infantil o forzado, la esclavitud, la tortura, los tratos degradantes y la detención arbitraria. Para comunicar una posible incidencia sobre derechos humanos, contacta con la [Línea Ética Global](#). Consulta la [Política de Derechos Humanos](#) para más información.

Ofrecemos un lugar de trabajo seguro y saludable

Estamos comprometidos con un entorno seguro para todos, cada día, donde las personas se sientan valoradas y seguras para ser ellas mismas. Todas las personas debemos cuidar razonablemente nuestra propia salud y seguridad y la de los demás afectados por nuestras acciones. Esto incluye:

- Colaborar con las personas responsables de equipos para mantener prácticas de trabajo seguras y saludables.
- Comunicar sin demora cualquier preocupación relacionada con la salud y la seguridad a tu persona de contacto local (o a las personas responsables del cliente cuando trabajes en los centros del cliente) y/o a la [Línea Ética Global](#).
- Actuar con responsabilidad, asistir a la formación y evitar comportamientos no seguros.



Para preguntas sobre salud y seguridad, contacta con el equipo Global de Salud y Seguridad en OHS@teleperformance.com.

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

TP se compromete a desarrollar su actividad de manera ambientalmente responsable y a mejorar continuamente su desempeño en beneficio de las personas que forman parte de la organización, clientes, comunidades, accionistas y el medio ambiente. Para ello, nosotros:

- Utilizamos la energía con inteligencia y utilizamos la tecnología para reducir el impacto medioambiental.
- Cumplimos las leyes medioambientales que nos aplican.
- Formamos a las personas trabajadoras cuya función afecta al cumplimiento de las obligaciones medioambientales.
- Implicamos a las personas que forman parte de nuestra organización y mantenemos informados a nuestros grupos de interés externos sobre nuestros esfuerzos.
- Colaboramos con organizaciones que trabajan para alcanzar objetivos medioambientales.
- Implicamos a nuestra cadena de suministro en nuestras iniciativas de sostenibilidad.
- Siempre que resulte posible, colaboramos con proveedores comprometidos con objetivos ambientales claros.

Pedimos a las personas que forman parte de nuestra organización, clientes y proveedores que apoyen estos esfuerzos. Si tienes alguna consulta, contacta con el Comité de Sostenibilidad en csr@teleperformance.com.

PÓLIZAS ASOCIADAS DE TP

Este Código debe leerse junto con las políticas y estándares de TP que lo desarrollan y complementan, que están disponibles en la [página de Políticas Corporativas de la Intranet del Grupo](#). y/o en [la página web de TP](#), incluyendo las siguientes:

- | | |
|---|---|
| • Política Global de Cumplimiento | • Política Global de Inclusión y Cultura de Pertenencia |
| • Política Global Anticorrupción | • Política de Derechos Humanos |
| • Política Global de Regalos y Hospitalidad | • Política Ambiental Global |
| • Política de Lucha contra el Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo | • Política de Privacidad BCR |
| • Política de la Línea Ética Global | • Política Global de Conservación de Datos |
| • Política de Sanciones y Cumplimiento Comercial | • Políticas Globales de Seguridad de la Información (GISPs) |

