Código de Conducta y Ética

Agosto 2026

Público



ÍNDICE

Un mensaje de nuestro Director Ejecutivo 3
NUESTRA FORMA EN TP 5
HABLANDO 7
HACER NEGOCIOS DE FORMA RESPONSABLE Y ÉTICA 8
PROTEGER NUESTROS ACTIVOS Y DATOS 11
CREAR UN ENTORNO LABORAL SEGURO 12
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL 13
PÓLIZAS SUBYACENTES DE TP 13



Un mensaje de nuestro Director Ejecutivo

La integridad es uno de los cinco valores fundamentales de TP. Junto con el respeto, la innovación, el profesionalismo y el compromiso, forma la base de una cultura corporativa establecida hace casi 50 años y que sigue siendo relevante hoy en día. Es la base de nuestro éxito a largo plazo. Desde mis primeros días en TP, me ha impresionado la profundidad de 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.

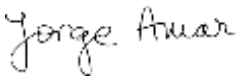
Nuestro compromiso con la integridad implica cumplir con los más altos estándares profesionales y éticos, así como respetar plenamente tanto el espíritu como la letra de las leyes que rigen nuestra industria, nuestro Grupo y nuestras operaciones. Al comportarnos de manera ética e integra, reforzamos 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 todos los miembros de la plantilla 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 lo utilices 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 cualquier circunstancia.

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 tiene alguna pregunta, preocupación o si observa comportamientos que no se ajustan a nuestros estándares, le animo encarecidamente a utilizar la Línea Global de Ética, nuestro sistema interno de informes, para alertar al Departamento de Cumplimiento.

Actuar con integridad requiere comprensión y aplicación constante de 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 nosotros mismos. Es responsabilidad de todos.

Quisiera agradeceros 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, juntos, seguiremos construyendo una empresa que cumpla su estrategia con integridad, orgullo y un propósito compartido.



Jorge Amar

Director Ejecutivo

Propósito

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

- 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.
- Divulgaciones claras y precisas — en nuestros informes públicos y otras comunicaciones.
- Cumplimiento — con todas las leyes, normas y regulaciones que se aplican a nosotros.
- Denuncia rápida — de infracciones sospechosas o confirmadas, y una respuesta justa a ellas.
- Responsabilidad — por seguir este Código.

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

Alcance

Este Código se aplica a todas las empresas TP (juntas, *"TP"* o *el "Grupo").* Cubre a todos: la Junta Directiva, los consejos locales, todos los directivos y todos los miembros de la plantilla, incluidos becarios y colegas temporales.

Los mismos altos estándares se aplican a todos, sea cual sea tu rol o nivel. Es responsabilidad de cada persona Para 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. Se asegura de que nuestro programa de cumplimiento funcione de forma coherente en todo TP. El Director Legal y de Cumplimiento informa regularmente a otros miembros de la Alta Dirección y al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

Cómo obtener ayuda y reportar preocupaciones

Tienes varias formas de hacer preguntas y reportar dudas. Usa esta sección como tu guía. Para la mayoría de las preguntas, empieza por tu responsable. Si eso no lo resuelve, usa el canal que mejor se adapte a tu situación.

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

Puedes utilizar la Línea Global de Ética en cualquier momento. También hay canales locales de denuncia disponibles cuando la ley lo requiera. No necesitas estar seguro de que se haya producido una infracción o tener todos los hechos antes de plantear una preocupación.

Las versiones completas de todas las políticas subyacentes están en la página de Políticas Corporativas de la intranet del Grupo.

NUESTRA FORMA 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 posibles resultados de decisión:

- ¿Esto te parece correcto? ¿Me sentiría cómodo si lo informaran en las noticias o a mi jefe?
- ¿Cómo lo verían mi jefe, los líderes, la Junta o el público?
- ¿Podría explicárselo a mis compañeros?
- ¿Ayudaría una segunda opinión?

Sigue siempre las leyes que te afecten. Si trabajas o aceptas un destino en otro país, sigue
Las leyes de ese país también. Cuando no tengas claro la ley, pregunta a tu mánager o a los Campeones del Código.

Árbol de toma de decisiones éticas

Utiliza estas preguntas para comprobar 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 nuestros empleados, clientes, terceros u otras partes interesadas?
- ¿Podría resistir el escrutinio público?
- ¿Perjudicaría al grupo si todos lo hicieran?

Si se acepta el sí a los cuatro primeros 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 tus Code Champions.

Los gestores como modelos éticos en TP

Si gestionas personas, marcas el tono. Tu equipo toma su 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:

- Sé informativo: deja claro que esperas una conducta ética y haz que tu equipo rinda cuentas.
- Estar alerta — vigilar conductas que puedan ser poco éticas o dañar la reputación del Grupo, y Denúncialo a la Línea Global de Ética. Evita incluso la apariencia de aprobarlo.
- Sé abierto — crea un espacio donde la gente se sienta segura para hacer preguntas, compartir ideas y expresar preocupaciones sin miedo a represalias.

Cuando un miembro del equipo plantea una preocupación

- Escucha con atención — agradéceles por alzar la voz, aunque no estés de acuerdo.
- Mantenlo confidencial — protege su privacidad tanto como sea posible.
- Mantente objetivo: trata a todos con justicia, ya sea que hayan denunciado una preocupación o sean objeto de una.
- Escalar correctamente — decide si es necesario ir a Recursos Humanos y/o a la Línea Global de Ética. Si no estás seguro, pregunta a los Champions del Código.
- Protegerse contra represalias — nadie que plantee una preocupación de buena fe o participe en una investigación puede enfrentarse a acciones adversas.

Campeones de Código

Los Campeones del Código promocionan este Código y te ayudan a aplicarlo día a día. Empieza con tu responsable para preguntas sobre el Código, ética o un posible conflicto de intereses. Si tu responsable no puede resolverlo, contacta con los Campeones del Código:

- Director Jurídico y de Cumplimiento
- Director de Privacidad y Ética de Datos
- Director de Privacidad, Cumplimiento y Riesgos
- Vicepresidente de Cumplimiento Global

Puedes contactar con los Code Champions en codechampions@teleperformance.com.

HABLANDO

La integridad es una responsabilidad compartida. Cada uno de nosotros protege la reputación y la cultura de TP, así que habla cuando
Algo parece estar mal 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. Hablar protege a nuestra gente, a nuestros clientes y socios, y a nuestras comunidades.

Elegir el canal adecuado

Consulta "Cómo obtener ayuda y reportar preocupaciones" arriba para elegir el mejor canal. Siempre puedes usar la Línea Global de Ética, 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 personas que necesitan saberlo y seguimos las leyes de protección de datos. Cuando la ley lo exige o lo permite, TP puede notificar a las autoridades, cooperar con investigaciones o autoinformarse; el Director Legal y de Cumplimiento supervisa esas decisiones. Nada en este Código reduce las protecciones que tienen bajo las leyes de denunciantes.

Declaración de no represalia

TP prohíbe represalias contra cualquiera 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 honestamente, incluso si tu preocupación resulta infundada. Las represalias constituyen una violación de este Código y pueden conllevar sanciones, incluso el despido. Si experimentas o presencias represalias, denúncialas a Recursos Humanos o a la Línea Global de Ética.

Reportaje de "buena fe"

Informar de buena fe significa plantear una preocupación de forma honesta, con la 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 al despido. Pero nunca serás sancionado simplemente porque un informe honesto resulte ser erróneo o no probado.

Autoinforme

La mala denuncia 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 legislación aplicable. Sin embargo, TP fomenta la autodenuncia y tendrá en cuenta si una persona ha revelado voluntaria y prontamente 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

Los gestores 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 alcanza 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 a continuación: utiliza la Línea Global de Ética para informar de una preocupación. 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, seguimos todas las leyes anticorrupción aplicables en las jurisdicciones en las que operamos, incluyendo la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE. UU., la Ley de Sobornos del Reino Unido y la ley Sapin II de Francia. Estas leyes prohíben sobornar a funcionarios gubernamentales y particulares, requieren libros y registros precisos, y conllevan sanciones severas.

Nunca debes

- Ofrece u acepta sobornos u otros pagos improcedentes, incluidos pagos de facilitación.
- Ofrece o acepta beneficios indebidos — regalos, préstamos, descuentos o hospitalidad excesiva — para obtener una ventaja injusta o influir en una decisión. Esto se aplica a proveedores, clientes, competidores, funcionarios públicos, partidos políticos, candidatos y personas políticamente expuestas.
- Ofrezca, da, promete o solicita cualquier cosa de valor, directamente o a través de un tercero, para ganar o mantener el negocio.
- Ofrece u acepta efectivo o equivalentes en efectivo (vales, tarjetas regalo o préstamos) como cortesía empresarial, sea cual sea la cantidad.

Debes

- Evita utilizar intermediarios terceros al tratar con funcionarios gubernamentales, siempre que sea posible.
- Lleva 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 detalles.

Regalos y hospitalidad

Un regalo es cualquier cosa de valor que recibas sin pagar su precio justo de mercado. Si tu trabajo involucra clientes, socios, proveedores u otros terceros — incluidos funcionarios públicos — sigue nuestras normas antes de dar 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 robo, fraude, malversación, engaño, falsificación, conspiración, extorsión o uso indebido de bienes. El fraude incluye ayudar a ocultar, cambiar, falsificar u omitir información en los registros de papel higiénico, ya sea para ti o por indicación de otra persona. Rechaza cualquier cosa cuestionable y denuncia comportamientos sospechosos a la Línea Global de Ética.

Sanciones y cumplimiento comercial

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 cambien los riesgos— comprueba si la otra parte (o sus asociados)

o el país implicado puede estar sujeto a sanciones o restricciones comerciales. TP utiliza software de selección en comparación con las listas oficiales del gobierno. Si ves posibles sanciones o riesgos comerciales, contacta con los Campeones del Código. Consulta la Política de Sanciones y Cumplimiento Comercial para más detalles.

Antimonopolio y competencia leal

TP compite de manera justa y legal. Las leyes de competencia prohíben acuerdos y conductas que limiten la libre competencia. Esto incluye celebrar acuerdos formales o informales con terceros para realizar cualquier comportamiento anticompetitivo, como fijar precios o dividir clientes, proveedores o mercados. Para promover una competencia justa y honesta, debes minimizar el contacto con la competencia y evitar siempre temas sensibles, incluidos aquellos relacionados con la competencia entre TP y otros.

Sigue estas reglas:

- No establezca acuerdos, acuerdos o 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 comunica el incidente a tu responsable o contacta con la Línea Global de Ética.

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 terrorismo, sobornos o evasión fiscal. Ambos están prohibidos en TP.

Asegúrate de que TP nunca reciba ni ayude con los ingresos del delito. Sigue estas normas:

- 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 del Blanqueo de Capitales y Contrafinanciación del Terrorismo para más detalles.

Conflictos de interés

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

Ejemplos incluyen:

- Cualquier cosa que afecte tu capacidad para actuar en el mejor interés de TP.
- Tú, un familiar o un amigo obteniendo un beneficio indebido (dinero, trabajo, contrato o servicios) por tu puesto.

- Aprovechando 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.

Revela cualquier posible conflicto de interés real o percibido a tu jefe o a Recursos Humanos locales.

Uso de información privilegiada

Teleperformance SE, nuestra empresa matriz definitiva, es una empresa cotizada en bolsa en la Bolsa de París. Como empresa cotizada, mantenemos la confianza de los inversores cumpliendo estrictamente con las leyes de valores y financieras aplicables. Estas 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 sustancial 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 información material y no pública sobre TP o empresas con las que tratamos. 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 "avisar" a otros que puedan cotizar con ella. Esto es ilegal, rompe la confianza y viola la política del Grupo. También se aplica a los miembros 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 Campeones 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. Debe proporcionar a auditores, auditorías internas y 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 deben respetar los Gráficos de Autoridad establecidos local y globalmente.

Eres responsable de:

- Asegurarte de que los datos que informes a tu jefe o a los equipos financieros sean precisos.
- Asegurarnos de que lo que facturamos a los clientes sea preciso y completo.
- Siguiendo la política de viajes y gastos y guardando recibos.
- Mantenerse dentro del presupuesto de tu departamento o proyecto.
- Escalar cualquier transacción que no esté correctamente registrada.

Si detectas un problema de reporte 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 Global de Ética.

Conducta ética de los proveedores

Proveedores, agentes y consultores forman parte de nuestro éxito. Si trabajas en adquisiciones, 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 sigan todas las leyes aplicables. Transmitimos estas expectativas mediante:

- Realizar comprobaciones de debida diligencia a través de nuestro Programa de Gestión de Riesgos a Terceros (TPRM).
- Compartir nuestro Código de Conducta de Proveedores cuando contratamos a un nuevo Proveedor.
- Poner la Línea Global de Ética a disposición de proveedores y contratistas.
- Incluir una cláusula en los contratos que apunta a nuestro Código de Conducta para Proveedores.

Clientes gubernamentales/Contratación

Cuando trabajes con cualquier entidad gubernamental o pública, asegúrate de que cada declaración a los responsables de contratación sea precisa y veraz — incluidos los costes y los datos financieros. Si tu trabajo implica un cliente gubernamental, o supervisas a alguien cuyo trabajo sí lo hace, aprende las normas especiales que se aplican, ten especial cuidado para cumplir y evita cualquier cosa que pueda parecer inadecuada. Para orientación, contacta con Code Champions.

Actividad política/Lobby

TP se mantiene estrictamente neutral en asuntos políticos, religiosos y filosóficos. No contribuimos 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 de TP. Para orientación, contacta con los Code Champions.

PROTEGER NUESTROS ACTIVOS Y DATOS

Activos del Grupo

Trata los recursos de TP como un propietario — 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 el beneficio del Grupo, nunca para beneficio personal ni para otros fuera de TP. Gasta los fondos de TP con sabiduría y protege los activos de pérdidas, robos, daños o mal usos. Si sospechas de fraude o mal uso de los activos del Grupo, denúncialo a la Línea Global de Ética.

Mantenimiento de registros precisos

Los buenos registros mantienen nuestro negocio en funcionamiento y respaldan decisiones acertadas. Todos los registros corporativos pertenecen a TP y deben mantenerse bajo nuestra Política Global de Retención de Datos. Cuando TP emite una retención legal (por litigios reales o amenazados o una investigación), 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 retención.

Para preguntas sobre la conservación de registros, contacte con la Oficina Global de Privacidad y Cumplimiento en privacy@teleperformance.com. Consulte la Política de Retención de Datos y el Calendario de Retención de Registros para más detalles.

Privacidad de los datos

Respetamos la privacidad de nuestra gente, socios y clientes, y gestionamos los datos personales de manera responsable y
legalmente. Si manejas datos personales de otros, debes:

- Sigue las leyes y normativas aplicables.
- Cumple cualquier obligación contractual relevante.
- Recopila, utiliza y procesa los datos solo para fines comerciales legítimos.
- Limitar el acceso a quienes lo necesiten (el principio de necesidad de saber).
- Almacena, transmite y destruye los datos de forma segura.

Procura evitar la divulgación no autorizada y 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 divulgación no autorizada de datos personales, no respondas ni reenvíes el mensaje. Repórtalo inmediatamente a través de los canales identificados en este Código (incluyendo a GIRT) y sigue las instrucciones de Seguridad/Privacidad.

Nuestro compromiso con las redes sociales y la comunicación

Las redes sociales nos ayudan a aprender y conectar con nuestros stakeholders, pero nuestras publicaciones pueden tener efectos no deseados en nosotros y en TP. Mantén todas las comunicaciones — en todos los canales — 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 denunciar el mal uso de redes sociales u otras preocupaciones de comunicación, contacte con Global Marketing en globalmarketing@teleperformance.com y/o con la Línea Global de Ética.

Inteligencia artificial

TP está comprometida a utilizar la IA de forma responsable, legal y en línea con las políticas del Grupo, nuestros valores y los principios de IA de Seguridad, Transparencia, Ética y Rendición de Cuentas. Consulte la Política Global de Gobernanza de la Inteligencia Artificial para más detalles.

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

CREAR UN ENTORNO LABORAL SEGURO

Un lugar de trabajo inclusivo

En TP, tratamos a todos 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 denunciar discriminación, acoso u otras violaciones similares — 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 cualquier cosa similar — contacte con la Línea Global de Ética. Consulte la Política de Inclusión y 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 informar de una preocupación sobre derechos humanos, contacte con la Línea Global de Ética. Consulte 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. Cada uno de nosotros debe cuidar razonablemente nuestra propia salud y seguridad y la de los demás afectados por nuestras acciones. Esto incluye:

- Trabajar con los responsables para mantener las consultas seguras y saludables.
- Informar rápidamente de preocupaciones de salud y seguridad a tu contacto local (o al cliente cuando trabajaba en centros de clientes) y/o la Línea Global de Ética.
- Actuar con responsabilidad, asistir a la formación y evitar comportamientos inseguros.

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

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

TP está comprometida con hacer negocios de manera ambientalmente responsable y con mejorar nuestro rendimiento para nuestra gente, clientes, comunidades, accionistas y el medio ambiente. Para ello, nosotros:

- Utiliza la energía con inteligencia y utiliza la tecnología para reducir el impacto medioambiental.
- Sigue las leyes medioambientales que nos aplican.
- Educar a los miembros de la plantilla cuyo trabajo afecte al cumplimiento medioambiental.
- Involucrar a nuestra gente e informar a los interesados externos sobre nuestros esfuerzos.
- Colabora con organizaciones que trabajan hacia objetivos medioambientales.
- Involucrar nuestra cadena de suministro en nuestros esfuerzos de sostenibilidad.
- Trabajar con proveedores que tengan compromisos ambientales claros, siempre que podamos.

Pedimos a nuestros miembros de la plantilla, clientes y proveedores que apoyen estos esfuerzos. Para cualquier pregunta, contacte con el Comité de Sostenibilidad en csr@teleperformance.com.

PÓLIZAS SUBYACENTES DE TP

Este Código debe leerse junto con las políticas y estándares subyacentes de TP que se encuentran en el Página de Políticas Corporativas de la página de Intranet del Grupo. y/o en la web de TP, incluyendo lo siguiente:

- Política Global de Cumplimiento
- Política Global Anticorrupción
- Política Global de Donaciones y Hospitalidad
- Política de Lucha contra el Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo
- Política de la Línea Global de Ética
- Política de Sanciones y Cumplimiento Comercial

- Política Global de Inclusión y Pertenencia
- Política de Derechos Humanos
- Política Ambiental Global
- Política de Privacidad BCR
- Política Global de Retención de Datos
- Políticas Globales de Seguridad de la Información (GISPs)

