



# Código de Conduta



Mensagem do Presidente e Chairman Grupo Teleperformance .....	3
1. Introdução .....	4
2. Visão Geral do Programa de Compliance Global.....	6
Visão geral do Departamento de Compliance Global.....	7
Apresentação do Departamento	
Programa de Compliance Global	
Como obter informações e respostas. Como fazer sugestões	
Definições de alguns termos utilizados neste Código de Conduta.....	8
Abrangência.....	8
Conformidade com a legislação.....	9
3. Princípios do Código de Conduta.....	10
Combate à corrupção.....	11
Tráfico de influências.....	12
Presentes, viagens e entretenimento.....	13
Doações, contribuições, filantropia, patrocínios.....	14
Atividades políticas.....	15
Conflitos de interesse.....	16
Lavagem de dinheiro.....	18
4. Aplicação do Código de Conduta da Teleperformance. Sanções Disciplinares.....	20
5. Canal de Ética de Proteção dos Denunciantes.....	21
Anexo – Código de Conduta – Regras Locais.....	23
1. Finalidade.....	23
2. Abrangência.....	23
3. Regras locais específicas.....	23
Presentes, viagens e entretenimento.....	23
4. Condições específicas de cada produto e conflitos.....	24

## Mensagem do Presidente e Chairman Grupo Teleperformance

*Caros colaboradores,*

*Integridade é um dos cinco valores principais da Teleperformance, e – juntamente com o Respeito, a Inovação, o Profissionalismo e o Compromisso – constitui um dos pilares da nossa cultura corporativa. Na Teleperformance, cada indivíduo é responsável por agir com integridade em todas as situações.*

*O nosso compromisso de agir com integridade significa cumprir os mais altos padrões profissionais e éticos, bem como o espírito e o conteúdo das leis que regem o nosso setor, a nossa empresa e as nossas operações. Comportarmo-nos de forma ética e íntegra nos ajuda a conquistar a confiança e o respeito das pessoas a quem servimos e daqueles com quem trabalhamos.*

*Este Código de Conduta, que também pode ser encontrado na intranet do Grupo, é um recurso essencial para todos os colaboradores da Teleperformance. Este Código de Conduta descreve as políticas da Teleperformance sobre o comportamento nos negócios e identifica as pessoas que podem responder a quaisquer dúvidas que possamos ter sobre problemas relacionados com a conformidade. Por favor use-o como guia para os ajudar a tomar as decisões corretas e resolver quaisquer problemas que possam surgir em relação aos seus deveres profissionais. O Código foi concebido como um recurso a ser usado em todos os momentos ao longo do ano e, por isso, encorajo todos a consultá-lo regularmente.*

*O nosso Código de Conduta não pode existir sem nós, o time Teleperformance. A melhoria contínua e as medidas corretivas são parte integrante do nosso Programa de Compliance Global. Se alguém tiver alguma dúvida ou testemunhar qualquer comportamento inadequado, recomendo fortemente que faça uso do Canal de Ética, nosso sistema interno de denúncia, para informar nosso Departamento de Compliance sobre a situação.*

*Para agir com integridade, cada um de nós tem de entender e cumprir as políticas relacionadas com os nossos padrões de comportamento. É imperativo que todos nós, na Teleperformance, nos rejamos pelos mais elevados padrões. Nós devemos isso aos nossos clientes, parceiros, acionistas e a nós próprios. Gostaria de agradecer a todos a forma como assumiram o compromisso inabalável de cumprir os princípios contidos neste Código de Conduta e de os promover, tanto dentro como fora da empresa.*

**Daniel Julien**

CEO e Chairman Grupo Teleperformance

## 1. Introdução



## Introdução

A Teleperformance SE (incluindo todas as suas subsidiárias, "Teleperformance" ou o "Grupo") adere ao Pacto Global das Nações Unidas, uma iniciativa das Nações Unidas criada para incentivar as empresas a adotarem uma atitude socialmente responsável, comprometendo-se a promover princípios relacionados com os direitos humanos, normas de trabalho internacionais e combate à corrupção e a integrar esses princípios nas suas práticas. É um compromisso que garante que mercados, negócios, tecnologia e finanças operem em benefício das economias e das sociedades em todo o mundo.

Em 2011, a Teleperformance assumiu o compromisso de combater todas as formas de corrupção dentro das suas subsidiárias. A Teleperformance adotou este Código de Conduta com vista ao cumprimento desse compromisso.

Este Código de Conduta contém os princípios fundamentais que irão auxiliar e orientar os colaboradores da Teleperformance a respeitar a legislação e os regulamentos que regem a sua atividade. Ele constitui o Programa de Compliance Global adotado pelo Grupo. Faz parte das Políticas Internas de cada subsidiária da Teleperformance, conforme aplicável.

O presente Código de Conduta contém as políticas de Compliance do Grupo relativas a:

- Combate à corrupção
- Tráfico de influências
- Combate à lavagem de dinheiro
- Presentes, viagens e entretenimento
- Doações, patrocínio e filantropia
- Atividades políticas
- Pagamentos de facilitação
- Conflitos de interesse

## 2. Visão Geral do Programa de Compliance Global da Teleperformance

- **Visão geral do Departamento de Compliance Global**

Apresentação do Departamento

Programa de Compliance Global

Como obter informações e respostas ou fazer sugestões

- **Definições de alguns termos utilizados neste Código de Conduta**

- **Abrangência**

- **Conformidade com a legislação**

## Visão geral do Departamento de Compliance Global

### Apresentação do Departamento

A área de Compliance e Global da Teleperformance é uma estrutura dedicada que abrange desde a liderança sênior do Grupo, Comitê de Auditoria e Compliance do Conselho de Administração da Teleperformance SE, a todos os níveis do Grupo.

Essa estrutura dedicada garante que as políticas e os procedimentos do nosso Programa de Compliance Global são implementados de forma eficaz e eficiente em todo o Grupo.

A área de Compliance Global inclui as seguintes lideranças:

- Diretor de Compliance
- Diretor Adjunto de Compliance e Diretor de Privacidade
- Departamento de Privacidade Global, incluindo os Diretores de Privacidade de Dados Regionais para o Reino Unido e a região do CEMEA, as Américas e a Ásia.

O Diretor de Compliance e o Diretor de Compliance Adjunto fornecem relatórios e atualizações aos quadros superiores da Teleperformance e à Comissão de Auditoria e Conformidade do Conselho de Administração da Teleperformance SE.

Outras informações sobre da área de Compliance Global estão disponíveis na intranet do Grupo.

### Programa de Compliance Global

O Programa de Compliance Global engloba as políticas e procedimentos de Compliance da Teleperformance, incluindo este Código de Conduta. Você poderá encontrar os elementos do Programa de Compliance Global na intranet do Grupo. O Diretor de Compliance, o Diretor de Conformidade Adjunto e o Diretor de Privacidade são responsáveis por implementar e monitorar o Programa de Compliance Global em todo o Grupo.

### Como obter informações e respostas ou fazer sugestões

Como colaborador, se tiver dúvidas, precisar de aconselhamento ou tiver ideias ou sugestões, poderá recorrer ao seu Contato Local. O seu Contato Local será uma das seguintes pessoas:

- Seu Gerente
- Gerente de Compliance local ou membro do Departamento de Compliance, incluindo o Diretor de Privacidade de Dados Regional
- Seu contato no Departamento de Recursos Humanos local ou no Departamento Jurídico local
- Um membro do Departamento de Auditoria Interna

### Definições de alguns termos utilizados neste Código de Conduta

A corrupção é uma conduta desonesta, antiética ou fraudulenta que visa obter um benefício ou para outros fins indevidos. Inclui a conduta criminalmente sancionada na qual um indivíduo (a pessoa corrompida) solicita, aprova

ou aceita uma doação, oferta, promessa, presentes ou benefícios de qualquer tipo para executar, atrasar ou abster-se de realizar um ato que direta ou indiretamente cabe no âmbito de seus deveres individuais. Os benefícios podem ser financeiros, mas não têm de ser exclusivamente financeiros.

A corrupção pode assumir várias formas, que vão desde o tráfico de influência a pagamentos de facilitação e suborno. As pessoas envolvidas podem ser funcionários públicos ou particulares como, por exemplo, clientes, fornecedores ou parceiros de negócios. Os Atos de Corrupção são, por vezes, facilitados pelo uso de intermediários comerciais, numa tentativa de ocultação ou de dissimulação em potenciais investigações.

Geralmente, existem dois tipos de Corrupção:

- Corrupção ativa, que consiste em oferecer a alguém um benefício para influenciar uma decisão ou um mecanismo de tomada de decisão, ou para receber outro benefício em troca (autorização, direito, fornecimento, negócio, contrato, ganho financeiro, etc.);
- Corrupção passiva, que consiste em aceitar ou receber um benefício (geralmente dinheiro ou um serviço) em troca da utilização da influência pessoal para afetar uma decisão. A Corrupção Passiva não é necessariamente solicitada, mas pode ser solicitada, e pode incluir práticas tão graves como a extorsão.

Pagamento de facilitação é uma forma de Corrupção na qual o dinheiro é pago, geralmente a um funcionário público ou representante do governo, para garantir o desempenho ou a aceleração de determinadas formalidades ou processos administrativos.

Suborno é uma forma comum de corrupção em que dinheiro ou qualquer outro presente de valor é oferecido a outra pessoa em troca de uma decisão ou resultado favorável, inação ou ação retardada.

Extorsão significa exigir uma remuneração indevida em troca da adjudicação de um negócio, contrato ou autorização, exercendo pressão que pode ir desde uma ocasional ou diária exigência de entrega de dinheiro a ameaças físicas contra os indivíduos e suas famílias.

## Abrangência

Este Código de Conduta aplica-se a todas as operações econômicas da Teleperformance, a nível local, nacional, regional e/ou internacional.

## Conformidade com a legislação

Os colaboradores da Teleperformance têm de agir em rigorosa conformidade com toda a legislação que lhes é aplicável.

Em caso de contratação ou realização de trabalhos fora do seu país de residência, os colaboradores também têm de agir em estrita conformidade com a legislação nacional aplicável no local em que é empregado ou do país em que estiver trabalhando. Em caso de confusão, falta de compreensão ou dúvida sobre a legislação aplicável e/ou



Código de Conduto

FASE: vigente

seu conteúdo, os colaboradores devem informar imediatamente o seu Contato Local ou o seu Diretor de Privacidade de Dados Regional.

### 3. Princípios do Código de Conduta



- Combate à corrupção
- Tráfico de Influência
  - Presentes, viagens e entretenimento
- Doações, contribuições, filantropia, patrocínios
- Atividades políticas
- Conflitos de interesse



## Combate à corrupção

Na Teleperformance, todos os atos de Corrupção, Suborno ou Extorsão, seja de que forma for, são estritamente proibidos.

Como empresa global, a Teleperformance tem de cumprir toda a legislação aplicável relativa a Corrupção, Suborno e pagamentos ilícitos, incluindo a "US Foreign Corrupt Practices Act" (lei dos EUA sobre práticas de corrupção no exterior), a UK Bribery Act (lei de combate ao suborno do Reino Unido), a lei francesa de combate à corrupção, conhecida como Sapin II, e outras leis semelhantes de combate à corrupção nas jurisdições onde fazemos negócios. Estas leis geralmente proíbem o suborno de funcionários públicos e de empresas privadas no desempenho dos seus deveres. Elas também exigem que a Teleperformance mantenha apropriadamente seus livros e registros e estabelecem sanções criminais e civis em caso de violação. Devemos sempre conduzir os negócios da Teleperformance de acordo com estas leis.

Os colaboradores da Teleperformance não devem oferecer ou aceitar subornos ou qualquer outro tipo de pagamento indevido, incluindo Pagamentos de Facilitação. Além disso, os colaboradores da Teleperformance não devem, em circunstância alguma, dar ou aceitar outros objetos de valor, como presentes, empréstimos, descontos ou despesas de hospitalidade excessivas, nem utilizar os fundos da empresa para influenciar uma decisão. Isto diz respeito, entre outros, a fornecedores, clientes, concorrentes, representantes de autoridades públicas, partidos políticos, indivíduos com exposição política, etc.

Os colaboradores da Teleperformance devem abster-se de oferecer, dar, prometer ou solicitar, diretamente ou através de terceiros, qualquer pagamento ou fornecimento de serviços, presentes, entretenimento ou outros benefícios para obter ou manter negócios ou uma vantagem competitiva. Além disso, os colaboradores da Teleperformance não devem executar, por intermédio de terceiros, nenhum ato que não estejam autorizados a executar diretamente. Estas regras se aplicam a transações e interações com funcionários públicos, empresas e particulares.

### Como devemos nos comportar

Antes de estabelecer uma relação com um parceiro de negócios, fornecedor ou qualquer outro terceiro, devemos nos certificar de que foram conduzidas as devidas e apropriadas análises financeiras e outras *due diligences* relativas a essa pessoa ou empresa. Antes de iniciar o contato com um parceiro de negócios, fornecedor ou outros, entre em contato com o Departamento Jurídico local ou o Diretor de Privacidade de Dados Regional para obter orientação, se você não souber ao certo sobre a *due diligence* e outros procedimentos a serem seguidos.

### Exemplos

- *Disseram-me que contratar um "consultor" local poderia nos ajudar a obter todas as autorizações necessárias junto a um governo estrangeiro. Este consultor pediu o pagamento de uma alta quantia a título de adiantamento e disse que utilizaria o dinheiro para "ajudar as coisas a andar mais depressa". Posso adiantar esse valor? Quem devo contatar?*

Não. Você não deve pagar nenhum adiantamento nem qualquer outra quantia enquanto não tiver a certeza de que não está sendo realizado nenhum pagamento indevido e enquanto não souber exatamente quais serão os serviços fornecidos. Você deve consultar a liderança da Teleperformance.

- *Sou responsável pela instalação de novos escritórios e as autoridades locais solicitaram que lhes fosse feito um pagamento antes de instalarem as nossas linhas telefônicas. O que devo fazer?*

Você não deve fazer o pagamento a não ser que este corresponda a uma taxa legítima que esteja relacionada com a instalação da linha telefônica.

Não devem ser feitos pagamentos a intermediários, a menos que os pagamentos sejam legais, cumpram os termos de um contrato escrito e sejam feitos após a entrega de uma fatura adequada. Não pode ser feito nenhum pagamento sem a documentação apropriada, incluindo evidência do trabalho realizado, e devem ser entregues recibos para o reembolso de despesas. Os pagamentos nunca devem ser feitos em dinheiro.

- *Vou participar de uma feira internacional em que a Teleperformance será expositora. Planeamos distribuir materiais promocionais com a marca Teleperformance e pensei em convidar alguns dos visitantes, que podem ser funcionários públicos, para tomar uma bebida. Há violação das leis de combate à corrupção?*

Fornecer materiais promocionais aos nossos clientes é uma despesa legítima quando os materiais são utilizados para demonstrar ou explicar os nossos produtos e serviços como parte de uma feira para profissionais. Algumas leis de combate à corrupção e/ou políticas governamentais podem impedi-lo de fornecer qualquer tipo de hospitalidade a um funcionário público, por isso você terá que perguntar ao funcionário se, ele ou ela, pode aceitar a sua hospitalidade.

Geralmente, independente de quem são os seus convidados, deve sempre ter o cuidado de garantir que as despesas são moderadas e estão de acordo com as instruções da secção "Presentes, viagens e entretenimento" deste Código de Conduta. Seja qual for o caso, deve manter um registo escrito especificando o tipo de presente ou hospitalidade e a justificativa e deve garantir que o presente ou a hospitalidade não podem ser considerados como tendo sido oferecidos com o objetivo de influenciar indevidamente uma decisão.

## Tráfico de influências

O tráfico de influências ocorre quando uma pessoa faz ou aceita promessas, oferece ou aceita presentes ou qualquer outro benefício de outra pessoa, para que o receptor utilize o cargo que desempenha ou a influência política que tem para obter benefícios, emprego, ganhar concursos ou conseguir qualquer outra decisão favorável, normalmente de um funcionário ou autoridade pública.

O tráfico de influências é estritamente proibido na Teleperformance.

## Como devemos nos comportar

Os colaboradores da Teleperformance devem ser especialmente cuidadosos ao trabalhar em nome da empresa em questões que envolvem representantes de um órgão ou autoridade pública, para garantir que não haja tráfico de influências ou outra forma de corrupção ou suborno.

## Exemplos

- Estou trabalhando em uma concorrência para uma contratação no exterior. Disseram-me que deveria contatar alguém influente no país para conseguir ganhar. Posso fazê-lo?

Não. Deve consultar o seu Contato Local, o Departamento Jurídico do país em questão ou o Departamento de Conformidade do Grupo para obter aconselhamento sobre como proceder.

- Estou envolvido na obtenção das licenças necessárias para construir um novo Campus da Teleperformance no exterior. Disseram-me que deveria contatar alguém influente nesse país para conseguir as autorizações de que preciso. Posso contatar essa pessoa?

Não. Você não deve contatar essa pessoa. Você deve consultar o seu Contato Local, o Departamento Jurídico do país em questão ou o Departamento de Compliance do Grupo para obter aconselhamento sobre como proceder.

- *Estou trabalhando na aquisição de uma empresa estrangeira pela Teleperformance. Disseram-me que é obrigatória a contratação de um serviço de um intermediário localizado nesse país, como parte do procedimento para obter as aprovações necessárias. O que devo fazer?*

Deve confirmar junto do seu Contato Local, do Departamento Jurídico do país em questão ou do Departamento de Compliance do Grupo para obter aconselhamento sobre como proceder.

## Presentes, viagens e entretenimento

Quando alguém recebe algo de valor sem ter pago o valor justo de mercado, isso significa que ele ou ela recebeu um presente. Neste Código de Conduta, viagens e entretenimento significam dar ou receber algo de valor, como refeições, bebidas, ingresso para eventos, transportes, despesas de viagem, alojamento ou ajuda de custo, sem pagar por isso. A Teleperformance exige que os colaboradores que lidam com clientes, potenciais clientes, parceiros de negócios, vendedores, fornecedores e outros terceiros cumpram determinadas diretrizes quando têm de decidir se oferecem ou aceitam presentes, viagens e/ou entretenimento. A Teleperformance geralmente autoriza a oferta e a aceitação de presentes e entretenimento no âmbito profissional nas seguintes condições:

- devem ter um valor e uma frequência razoáveis;
- devem ser cortesias empresariais apropriadas e usuais;
- devem cumprir a legislação e as práticas comerciais lícitas aplicáveis nessa jurisdição;
- não deve ser possível inferir que o presente, viagem ou entretenimento possa influenciar o colaborador da Teleperformance numa decisão de negócios ou no desempenho das suas funções para a Teleperformance ou as decisões de negócios da pessoa que os recebe;
- devem ter um aspecto adequado e sem risco de causar constrangimentos ou prejudicar a reputação da Teleperformance ou da pessoa que recebe o presente, a viagem ou o entretenimento.

Em todos os casos, deve ser mantido um registo escrito com a especificação do tipo de presente, viagem e/ou entretenimento e a respectiva justificativa e você deve garantir que o presente, a viagem e/ou o entretenimento não podem ser considerados como tendo sido oferecidos com o objetivo de influenciar indevidamente uma decisão.

## Como devemos nos comportar

Os colaboradores da Teleperformance não devem dar ou aceitar quaisquer presentes ou benefícios luxuosos ou excessivos, sejam eles monetários ou não, direta ou indiretamente, para/ou de qualquer funcionário governamental, cliente, fornecedor, subcontratado ou outros terceiros. Os presentes ou os convites nunca devem influenciar as decisões comerciais de um colaborador da Teleperformance, nem ser considerados como influenciadores da pessoa que os recebe.

### Exemplos

- *Me ofereceram um presente com a intenção de influenciar a minha decisão sobre um assunto de negócios da Teleperformance. O que devo fazer?*

Recuse educadamente o presente e comunique o que aconteceu ao seu Contato Local ou ao seu Diretor de Privacidade de Dados Regional.

- *Como parte do meu trabalho, organizo muitas reuniões e viagens. Recentemente, o hotel onde costumo reservar quartos para colaboradores da Teleperformance me ofereceu um fim de semana grátis para festejar o aniversário de casamento dos meus pais. Posso aceitar?*

Não. Mesmo que não venha a beneficiar pessoalmente do presente, aceitar a oferta dá a impressão de que o benefício foi aceito para influenciar as suas decisões profissionais e torna mais difícil ser imparcial da próxima vez que tiver de fazer reservas para a Teleperformance.

## Doações, contribuições, filantropia, patrocínios

Doações, contribuições e patrocínios são presentes oferecidos para fins de caridade ou para apoiar uma determinada causa filantrópica ou de caridade. Podem ser dados em dinheiro, serviços ou bens novos ou usados. Também podem incluir ajuda de emergência ou humanitária, apoio ao desenvolvimento e assistência médica.

Como cidadão empresarial responsável, a Teleperformance acredita na contribuição para as comunidades onde trabalha, apoiando causas, organizações e atividades de beneficência merecedoras através do Comitê de Responsabilidade Social Corporativa.

### Como devemos nos comportar

Qualquer doação ou contribuição ou patrocínio de uma causa ou atividade beneficente em nome da Teleperformance deve ser previamente aprovado por escrito pelo Presidente do Comitê de Responsabilidade Social Corporativa ([csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com)).

Ao contribuir para uma instituição de caridade ou ao patrocinar uma causa ou atividade beneficente em nome da Teleperformance, o Comitê de Responsabilidade Social Corporativa deve garantir que o beneficiário é uma instituição de caridade legítima, devidamente registrada ou licenciada na jurisdição local, e que o contributo está em linha com os nossos valores e políticas corporativas.

Não são permitidas doações, contribuições ou patrocínios de instituições de caridade associadas a funcionários governamentais.

Todas as doações, contribuições ou patrocínios aprovados devem ser devidamente contabilizados e reportados de forma exata na contabilidade da empresa.

## Exemplos

- *Em uma visita à obra de um escritório nosso, fui abordado por um membro da comunidade local sobre a possibilidade de fazer um donativo a uma organização de caridade local. O que devo fazer?*

Você pode fazer uma doação a uma organização de caridade em seu nome e utilizando o seu próprio dinheiro.

Se a doação for solicitada à Teleperformance, você deve encaminhar o pedido para o seu Contato Local ou para o Presidente do Comitê de Responsabilidade Social Corporativa ([csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com)) para avaliação.

## Atividades políticas

**A Teleperformance é rigorosamente neutra em termos de política, religião e filosofia.**

**Por consequência, é política da Teleperformance não fazer contribuições financeiras para candidatos políticos, representantes ou funcionários eleitos, partidos políticos ou organizações religiosas.**

A Teleperformance respeita o direito que os seus colaboradores têm de participar como indivíduos no processo político, desde que garantam que não representam a Teleperformance e que as suas atividades não sejam por outros consideradas como participação da ou em nome da Teleperformance.

## Como devemos nos comportar

Se optar por fazê-lo, participe das atividades políticas em nome próprio e fora do horário e local de trabalho.

Nunca utilize as instalações, materiais, suprimentos, equipamentos ou outros recursos da Teleperformance para atividades políticas.

Não use a imagem corporativa da Teleperformance, nem seus logotipos, materiais de escritório ou outros materiais com a marca Teleperformance para apoiar as suas opiniões políticas.

Respeite as ideologias dos outros.

Se participar de qualquer processo de tomada de decisão política que aborde qualquer assunto relacionado de alguma forma com a Teleperformance, seus respectivos negócios, setor, clientes ou colaboradores, deverá informar o Departamento Jurídico local ou o Diretor de Privacidade de Dados Regional e abster-se de discutir e votar esses assuntos.

## Exemplos

- *Trabalho voluntariamente para um candidato político local cujas políticas estão muito em linha com os valores da Teleperformance. Posso usar a impressora para imprimir alguns folhetos?*

Não. A Teleperformance proíbe o uso de recursos da empresa, seja de que natureza for, bem como qualquer atividade que vise apoiar atividades políticas pessoais durante o horário de trabalho.

- *Colaboro ativamente com a comunidade política do local onde vivo. Tenho que informar a Teleperformance acerca destas atividades?*

Só é preciso informar em algumas circunstâncias. Fale com o Departamento Jurídico local ou com o Diretor de Privacidade de Dados Regional para saber se, no seu caso, é necessário comunicar oficialmente esta situação.

- *Pediram-me que contribuísse para a campanha de um candidato local de um partido político. Posso fazer este tipo de doação?*

Sim, desde que a doação seja feita em seu nome e com o seu dinheiro. Você não deve fazer doações em nome da Teleperformance ou com o objetivo de beneficiar a Teleperformance de qualquer forma.

## Conflitos de interesse

Pode ocorrer um conflito de interesse quando um colaborador da Teleperformance tem uma atividade ou um interesse financeiro, comercial ou pessoal que interfere ou conflita, ou parece interferir ou conflitar, com os melhores interesses ou a reputação da Teleperformance. Existem muitas situações que são ou podem ser percebidas como um conflito de interesses, nomeadamente:

- Qualquer situação que interfira com os seus deveres ou responsabilidades com a Teleperformance ou que afete a sua capacidade de agir no melhor interesse da Teleperformance;
- Uma situação na qual o colaborador, membro de sua família ou amigo recebe um benefício inadequado, incluindo dinheiro, serviços ou outro ganho, em resultado do cargo que o colaborador desempenha na Teleperformance;
- Uma situação na qual um colaborador toma conhecimento de uma oportunidade de negócio através do cargo que desempenha na Teleperformance e esse colaborador, um membro de sua família ou um amigo utiliza essa oportunidade, em seu benefício pessoal ou de outra forma, contra os melhores interesses da Teleperformance.

Você deve fazer escolhas comerciais em consonância com os melhores interesses do Grupo. Deve evitar qualquer situação em que os seus interesses pessoais ou os interesses dos seus familiares ou de amigos próximos conflitem ou pareçam conflitar com os melhores interesses da Teleperformance.

## Como devemos nos comportar

Ao exercer suas atividades profissionais, o colaborador deve agir apenas no melhor interesse da Teleperformance e abster-se de se beneficiar ou aproveitar de qualquer situação, direta ou indiretamente, através de terceiros, em benefício próprio ou de terceiros.

Você deve identificar conflitos de interesses reais e potenciais com antecedência e cumprir rigorosamente os procedimentos previstos pela Teleperformance em áreas específicas de operação como, por exemplo, compras, subcontratações e desenvolvimento de negócios. Deve também cumprir os regulamentos aplicáveis no seu país ou no país em questão.

Você deve comunicar por escrito a sua liderança e o Departamento Jurídico local de todos os seus interesses externos ou os interesses dos membros da sua família que criem, ou possam parecer criar, um conflito de interesses.

Evite utilizar recursos da Teleperformance em benefício próprio. Esta restrição inclui equipamento de escritório, materiais, tempo, recursos e/ou propriedade intelectual da Teleperformance.

## Exemplos

- *Durante o desempenho das minhas funções, descobri uma grande oportunidade de negócio que pode valer muito dinheiro. Posso aproveitar a oportunidade em meu benefício?*

Se a oportunidade estiver dentro do ramo de atividade da Teleperformance ou relacionada com um parceiro comercial ou fornecedor da Teleperformance, você deve comunicar a oportunidade ao seu gerente, ao Departamento Jurídico local ou ao Diretor de Privacidade de Dados Regional e seguir as orientações dadas.

Deve evitar outros empregos ou trabalhos que possam afetar o seu desempenho na Teleperformance. Se não tiver a certeza, procure aconselhar-se com seu Contato Local.

- *O meu cônjuge trabalha para um dos concorrentes da Teleperformance. Em casa, não falamos de trabalho e não sei o que o meu cônjuge faz na sua vida profissional. Mesmo assim, alguns dos meus colegas sugeriram que estou numa situação comprometedora. O que devo fazer?*

Esta situação pode parecer um conflito de interesses. Para se proteger você e a empresa, você deve comunicar os fatos ao seu gerente, ao Departamento Jurídico local ou ao Diretor de Privacidade de Dados Regional.

Além disso, deve, juntamente com o seu cônjuge, tomar medidas para garantir que informações confidenciais ou exclusivas de ambas as empresas estão protegidas e não são reveladas à outra parte. Por exemplo, não deve partilhar o seu login e senha da Teleperformance com o seu cônjuge ou outra pessoa.

## Combate à lavagem de dinheiro

A lavagem de dinheiro é a ocultação da origem ou fonte do dinheiro ou bens obtidos ilicitamente ou o processo que faz com os proventos resultantes de atividades ilícitas tenham uma aparência de legalidade. A lavagem de dinheiro também inclui prestar assistência na colocação, dissimulação ou conversão de proventos diretos ou indiretos de atividades criminosas ou delitos. A lavagem de dinheiro reversa é o processo mediante o qual dinheiro obtido licitamente é utilizado disfarçadamente para financiar atividades ilícitas.

**Na Teleperformance, a lavagem de dinheiro e a lavagem de dinheiro reversa são estritamente proibidas.**

Os colaboradores da Teleperformance têm de garantir que a Teleperformance não recebe proventos de atividades criminosas, nem financia as mesmas. Isto pode constituir crime de lavagem de dinheiro.

Não devem ser feitos pagamentos a intermediários, a menos que estes pagamentos sejam legais, cumpram os termos de um contrato escrito e sejam feitos após a entrega da documentação fiscal adequada. Nenhum pagamento pode ser realizado sem a documentação apropriada, incluindo a comprovação do trabalho realizado.

 <b>Teleperformance</b>	Código de Conduto	
		FASE: vigente

Para reembolso de despesas, todos os recibos devem ser apresentados. Os pagamentos nunca devem ser feitos em dinheiro.

## Como devemos nos comportar

Os colaboradores da Teleperformance devem estar alertas a qualquer atividade incomum ou suspeita ou a sinais de lavagem de dinheiro e comunicar essas suspeitas ao Departamento Financeiro do Grupo em Paris.

Ao lidar com fornecedores, não transfira fundos para uma conta fora do país de atividade do fornecedor ou para uma conta bancária de terceiros. Não efetue pagamentos de uma forma que esteja fora do curso normal dos negócios e não divida os pagamentos em contas bancárias diferentes.

Ao receber valores de clientes, esteja alerta a pagamentos feitos a partir de várias contas bancárias, uma conta bancária localizada num paraíso fiscal, contas bancárias estrangeiras fora do país de atividade do cliente, pagamentos antecipados fora do curso normal dos negócios e pagamentos feitos em dinheiro. As atividades deste tipo devem ser comunicadas ao Departamento Financeiro do Grupo em Paris.

## Exemplo

- *Um fornecedor de longa data pediu parte da fatura fosse paga por meio de uma transferência para uma conta bancária em nome de outra pessoa. O que devo fazer?*

Deve dar imediatamente conhecimento deste pedido incomum ao Departamento Financeiro do Grupo em Paris e seguir os conselhos que receber.

## 4. Aplicação do Código de Conduta da Teleperformance; Sanções Disciplinares

Qualquer colaborador da Teleperformance que tenha tentado violar ou tenha violado o presente Código de Conduta, por negligência ou dolo, **estará sujeito a sanções de acordo com a legislação e os regulamentos aplicáveis, incluindo medidas administrativas e sanções criminais, bem como sanções disciplinares** previstas nas políticas e procedimentos internos da empresa na qual é colaborador ou dirigente.



## 5. Canal de Ética e Proteção dos Denunciantes



## Canal de Ética e Proteção dos Denunciantes

A Teleperformance incentiva uma cultura de abertura onde cada pessoa pode manifestar preocupações e opiniões sobre o nosso Código de Conduta, na certeza de que será ouvida pela liderança. Somos todos responsáveis por garantir a aplicação e o cumprimento deste Código de Conduta. Entendemos que você pode ter dúvidas sobre determinadas práticas e precisar de aconselhamento e orientação para garantir o cumprimento deste Código de Conduta.

Se precisar de orientação sobre qualquer assunto relacionado a este Código de Conduta, entre em contato com o seu gerente. Se acredita que informar o seu gerente pode suscitar dificuldades ou que a irregularidade reportada não irá ter o acompanhamento apropriado, utilize o Canal de Ética, que é um outro método que permite denunciar potenciais violações. Veja abaixo várias formas de denunciar um comportamento suspeito:

### 1. Contate uma das seguintes pessoas:

- Gerente de Compliance local
- Diretor de Recursos Humanos local
- Diretor Jurídico local
- Diretor de Privacidade de Dados Regional
- CEO do seu país
- CEO Regional do seu país

2. **Utilize o Canal de Ética:** Encorajamos os colaboradores da Teleperformance a utilizar o Canal de Ética para fazer denúncias sempre que, pessoalmente, e agindo de boa-fé e de forma razoável e desinteressada, acreditarem que ocorreu, está prestes a ocorrer ou irá ocorrer uma conduta empresarial indevida. As denúncias feitas através do Canal de Ética serão investigadas de acordo com os procedimentos estabelecidos na Política Global do Canal de Ética.

Não será feita qualquer retaliação contra qualquer pessoa que denuncie, de boa-fé e de forma razoável e desinteressada, uma conduta empresarial indevida através do Canal de Ética, sujeita aos termos da Política do Canal de Ética, à legislação e aos regulamentos aplicáveis. Qualquer colaborador que tenha feito uma denúncia através do Canal de Ética e que acredite que está a ser vítima de retaliação, deve denunciar esse facto através do Canal de Ética.

As denúncias serão tratadas com confidencialidade dentro dos limites definidos na lei.

A Política Global do Canal de Ética e as informações sobre o Canal de Ética Global estão disponíveis na intranet do Grupo.