

1. Finalidade

Este Código de Conduta tem por finalidade descrever sobre o comportamento nos negócios e identificar as pessoas que podem responder a quaisquer dúvidas que possamos ter sobre problemas relacionados com a conformidade. Os colaboradores devem utilizá-lo como guia para os ajudar a tomar as decisões corretas e resolver quaisquer problemas que possam surgir em relação aos seus deveres profissionais.

2. Introdução

A Teleperformance SE (incluindo todas as suas subsidiárias, "Teleperformance" ou o "Grupo") é comprometida com os mais altos padrões em termos de responsabilidade social, responsabilidade ambiental e conduta ética. A Teleperformance possui uma política de zero tolerância a comportamentos antiéticos, como suborno, corrupção ou trabalhos forçados. Os cinco valores fundamentais da Teleperformance são Integridade, Respeito, Profissionalismo, Inovação e Comprometimento e o Grupo espera a aderência de todos os fornecedores a padrões similares e a condução dos negócios de forma ética.

A Teleperformance exige que todos os Fornecedores operem de acordo com os princípios deste Código de Conduta de Fornecedores ("Código") e em total conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Este Código vai além de uma mera conformidade com as leis uma vez que contempla padrões internacionalmente reconhecidos para promover a responsabilidade social e ambiental. Os Fornecedores devem cumprir com as Normas Internacionais do Trabalho da OIT bem como com as leis e regulamentos aplicáveis. Em caso de divergência entre estes padrões e os requisitos legais, deve ser adotado o padrão mais restritivo em conformidade com a lei aplicável.

Este Código define os princípios básicos relacionados às expectativas da Teleperformance para a conduta do Fornecedor em relação aos direitos humanos e condições de trabalho justas, saúde e segurança, responsabilidade ambiental, ética e integridade nos negócios e conformidade legal e regulatória. Ao assiná-lo, o Fornecedor da Teleperformance concorda em corresponder às expectativas da Teleperformance no campo da conduta empresarial ética e responsável.

3. Abrangência

Este Código é aplicável a todos os Fornecedores e suas subsidiárias, afiliadas e subcontratadas (cada uma como Fornecedor) que fornecem bens ou serviços à Teleperformance ou em seu favor. Todos os Fornecedores devem aderir a este Código para e durante a realização de negócios com ou em nome da Teleperformance.

4. Princípios do Código de Conduta

A. Direitos humanos e condições de trabalho justas

Na Teleperformance, temos o compromisso de fazer negócios com respeito pela dignidade dos trabalhadores e seus direitos humanos. A Teleperformance espera o mesmo compromisso de seus Fornecedores e exige que eles atendam aos seguintes padrões mínimos:

a. **Não discriminação e assédio:** os Fornecedores devem se comprometer a possuir e manter um ambiente de trabalho livre de assédio, abuso e discriminação.

Embora a Teleperformance reconheça e respeite as diferenças culturais, os Fornecedores não poderão se envolver ou adotar práticas que permitam a discriminação na realização de recrutamento, contratação, remuneração, acesso a treinamento, promoção, rescisão e/ou aposentadoria com base na idade, deficiência, etnia, gênero, identidade ou expressão de gênero, estado civil, nacionalidade, afiliação política, raça, cor, religião, orientação sexual, gravidez, filiação a sindicato ou condição de veterano, ou qualquer outra condição protegida por lei ou regulamentos aplicáveis. Além disso, os fornecedores não devem tolerar assédio ou abuso físico, verbal, sexual ou psicológico, ou a ameaça disso, no local de trabalho ou por seus colaboradores.

b. **Liberdade de associação e negociação coletiva:** os Fornecedores devem respeitar os direitos dos trabalhadores de se associar, formar e aderir (ou abster-se de ingressar) a organizações de sua escolha e negociar coletivamente de acordo com os requisitos legais aplicáveis, sem interferência, discriminação, retaliação ou assédio.



c. Sem trabalho forçado e sem trabalho infantil: os Fornecedores devem garantir que todo o trabalho seja realizado de forma voluntária. Os Fornecedores não devem traficar pessoas ou usar qualquer forma de trabalho escravo, forçado, escravo, escravo ou prisional.

Os fornecedores devem respeitar os direitos das crianças conforme declarado na Convenção sobre os Direitos da Criança¹ e no Estatuto da Criança e do Adolescente, incluindo o direito à educação, ao descanso e de brincar e o direito de ter suas necessidades básicas atendidas. O Fornecedor não deve se envolver ou permitir o trabalho infantil em suas instalações ou nas instalações de seus próprios fornecedores.

Os fornecedores devem seguir as definições da Organização Internacional do Trabalho sobre a idade mínima de admissão ao emprego ou trabalho. Os fornecedores devem empregar apenas colaboradores com pelo menos 16 anos de idade, a idade mínima legal aplicável para o emprego ou a idade aplicável para a conclusão do ensino obrigatório, o que for mais alto.

d. Carga horária de trabalho razoável: Os fornecedores devem cumprir as Normas Internacionais do Trabalho da OIT, que limitam as horas de trabalho a 60 horas semanais, incluindo horas extras, e as leis e regulamentos locais aplicáveis com relação às condições de trabalho e horas extras, incluindo dias de descanso. Todas as horas extras devem ser voluntárias.

e. Salários e benefícios justos: os Fornecedores devem pagar pelo menos o salário mínimo aplicável e fornecer todos os benefícios exigidos por lei e/ou contrato. Quando o salário mínimo legal for inexistente ou insuficiente para atender às necessidades básicas, os fornecedores devem se esforçar para pagar aos colaboradores o suficiente para garantir um padrão de vida decente suficiente para satisfazer as necessidades básicas dos colaboradores e suas famílias. Antes de iniciar uma relação de trabalho e, conforme necessário, ao longo de sua duração, os Fornecedores devem fornecer aos seus colaboradores informações por escrito claras e compreensíveis sobre suas condições de emprego em uma linguagem compreendida pelos colaboradores no que diz respeito, em particular, a seus salários, benefícios, local de trabalho e, se aplicável, quaisquer custos cobrados dos colaboradores. Os Fornecedores não poderão realizar deduções de salários como medida disciplinar ou ainda realizar deduções que não estejam previstas na legislação local aplicável.

B. Saúde e Segurança

A Teleperformance é uma “empresa de pessoas”, comprometida a proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável e a prevenir danos a seus colaboradores e visitantes. A Teleperformance espera que seus Fornecedores atendam a esse padrão e integrem práticas sólidas de gestão de saúde e segurança em todos os seus negócios.

Espera-se que os fornecedores atendam aos seguintes padrões mínimos:

- Fornecer e manter um ambiente de trabalho seguro e saudável e em total conformidade com todas as leis e regulamentos de saúde e segurança aplicáveis, bem como com as políticas da Teleperformance;
- Obter, manter-se atualizado e atender aos requisitos de todas as licenças e permissões aplicáveis à Saúde e Segurança;
- Fornecer e manter planos de emergência e os respectivos procedimentos de resposta a emergências e acidentes que irão minimizar os danos à vida, meio ambiente e propriedade;
- Fornecer aos seus colaboradores informações adequadas sobre saúde e segurança no local de trabalho e treinamento em um idioma compreendido pelos colaboradores, comunicando de forma clara e adequada as informações sobre saúde e segurança em suas instalações; e
- Identificar, avaliar, gerenciar e minimizar os riscos ocupacionais relacionados a Saúde e Segurança e ter um sistema de gestão de saúde e segurança cobrindo todos os aspectos de seus negócios.

C. Responsabilidade Ambiental

Como uma empresa líder global, a Teleperformance acredita que não é apenas nossa responsabilidade, mas uma responsabilidade compartilhada com todas as partes interessadas, incluindo nossos fornecedores, a utilização de nossos recursos com sabedoria e a redução do nosso impacto no meio ambiente.

¹ <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>

Os Fornecedores devem se comprometer a proteger o meio ambiente e a desenvolver, implementar e manter práticas de negócios ambientalmente responsáveis.

Os Fornecedores devem obter, manter e cumprir todos os requisitos aplicáveis às licenças ambientais exigidas, incluindo requisitos operacionais e de relatórios. Eles devem cumprir todas as leis e regulamentos ambientais aplicáveis relacionados, em particular, a resíduos, emissões atmosféricas e materiais perigosos.

Os fornecedores devem se esforçar para reduzir ou eliminar o desperdício de todos os tipos, incluindo água e energia, por meio da implementação de medidas de conservação adequadas em suas instalações, por meio de seus processos de manutenção e de produção e, ainda, por meio da reciclagem, reutilização ou substituição de materiais.

Os fornecedores devem realizar a devida *due diligence* para os materiais relevantes em suas cadeias de abastecimento. Os fornecedores devem desenvolver políticas de *due diligence* e sistemas de gestão para identificar os riscos aplicáveis e tomar as medidas apropriadas para mitigá-los. *Due diligences* devem ser conduzidas para verificar se os materiais utilizados são originários de regiões de alto risco, incluindo áreas associadas a conflitos, trabalho infantil, trabalho forçado e tráfico humano, violações graves de direitos humanos ou outras atividades de alto risco, incluindo graves riscos à saúde e segurança e impactos ambientais negativos. Os Fornecedores devem cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis sobre minerais de conflito, incluindo relatórios, e se comprometer a identificar, reduzir e, finalmente, eliminando o uso de minerais de conflito em materiais ou produtos fornecidos à Teleperformance.

D. Ética e Integridade nos negócios

A Teleperformance está comprometida a realizar seus negócios de forma justa e íntegra. Esperamos os mais altos padrões de conduta ética em todas as nossas ações, o Grupo espera que todos os Fornecedores atuem de forma ética em todos os aspectos de seus negócios, incluindo relacionamentos, práticas, contratações e operações.

Como consequência, a Teleperformance espera que seus Fornecedores atendam aos seguintes padrões mínimos:

- **Anticorrupção e suborno:** Fornecedores não devem se envolver em corrupção, extorsão, apropriação indébita, propina ou suborno de qualquer tipo para obter vantagem injusta ou indevida, seja no trato com funcionários públicos ou indivíduos do setor privado. Os fornecedores devem cumprir todas as leis e regulamentos anticorrupção aplicáveis dos países em que operam e as convenções anticorrupção internacionais.

Os Fornecedores não devem, direta ou indiretamente, oferecer ou pagar qualquer coisa de valor (incluindo viagens, presentes, despesas de hospitalidade, empréstimos e doações de caridade) a qualquer oficial ou funcionário de governo, agência governamental, partido político, organização pública internacional ou qualquer candidato a cargo político para influenciar indevidamente qualquer ato ou decisão (do agente público, provado ou do candidato), promover os interesses comerciais da Teleperformance ou de outra forma promover indevidamente os interesses comerciais da Teleperformance.

- **Presentes:** Os Fornecedores devem evitar a distribuição de presentes à colaboradores da Teleperformance porque mesmo um presente bem-intencionado pode constituir um suborno sob certas circunstâncias ou criar um conflito de interesses. Os Fornecedores não devem oferecer nada de valor para obter ou manter um benefício ou vantagem e não devem oferecer nada que possa parecer influenciar, comprometer o julgamento ou obrigar um colaborador, diretor ou executivo sênior da Teleperformance. Ao oferecer um presente, refeição ou entretenimento a um colaborador da Teleperformance, os fornecedores devem usar o bom senso, discricção e moderação. É permitido o recebimento de presentes desde que observadas as regras deste Código.

Quaisquer presentes, refeições ou entretenimento oferecidos ou proporcionados por um Fornecedor devem estar em conformidade com a lei aplicável, não podendo violar as políticas aplicáveis as Partes sobre o assunto e devem ser consistentes com os costumes e práticas locais.

O departamento de Compras da Teleperformance ou seus representantes não estão autorizados a receber qualquer presente, refeição ou entretenimento de um Fornecedor, exceção feita aos presentes corporativos de baixo valor, como por exemplo uma caneta, caderno, etc., conforme disposto na seção "presentes, viagens e entretenimento" do Código de Conduta da Teleperformance.

- **Conflito de interesses:** Os fornecedores devem evitar a aparência de qualquer conduta imprópria e a ocorrência de conflito de interesses. Os Fornecedores devem evitar qualquer situação em que possa surgir um conflito entre interesses da Teleperformance e um interesse pessoal direto ou indireto. Como consequência, os Fornecedores não devem negociar diretamente com nenhum colaborador da Teleperformance cujo cônjuge, companheiro(a) ou outro familiar/parente mantenha qualquer relacionamento ou interesse junto ao Fornecedor. Os fornecedores não devem negociar diretamente com qualquer colaborador da Teleperformance cuja linha hierárquica tenha qualquer relacionamento ou interesse no Fornecedor. Espera-se que os fornecedores divulguem imediatamente à Teleperformance qualquer situação em que percebam um potencial conflito de interesses para que as medidas adequadas possam ser tomadas

- **Registros financeiros, lavagem de dinheiro, informações confidenciais e informações privilegiadas:** A Teleperformance espera que seus Fornecedores realizem todos os negócios e transações comerciais de forma transparente e os registrem com precisão em seus livros e registros, conforme previsto pelas leis e regulamentos aplicáveis. Os Fornecedores devem cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis de combate à lavagem de dinheiro e não devem, direta ou indiretamente, se envolver ou facilitar qualquer forma de lavagem de dinheiro.
Além disso, os fornecedores devem tratar todas as informações comerciais, operacionais e financeiras da, sobre ou relacionadas à Teleperformance e seus parceiros comerciais como confidenciais. Nenhum Fornecedor deve usar qualquer informação confidencial que possui em relação à Teleperformance para se envolver ou apoiar, direta ou indiretamente, negociações com informações privilegiadas.

- **Avaliação e gestão de riscos:** Os Fornecedores devem desenvolver e manter um processo para identificar riscos trabalhistas, de direitos humanos, saúde e segurança, meio ambiente, ética nos negócios e conformidade legal associados às suas operações; determinar a significância relativa de cada risco; implementar procedimentos e controles apropriados para minimizar os riscos identificados; e ter todos os seguros necessários.

E. Conformidade legal e regulatória

Os fornecedores devem conduzir suas atividades comerciais em total conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis enquanto conduzem negócios com ou em nome da Teleperformance. Além de outras expectativas de conformidade legal e regulatória estabelecidas neste Código, os fornecedores devem atender aos seguintes padrões mínimos:

- Cumprir todos os controles comerciais aplicáveis e leis e regulamentos de exportação, reexportação e importação;
- Conduzir os negócios em total conformidade com as leis antitruste e de concorrência leal nos locais em que conduzem negócios;
- Cumprir as regulamentações fiscais locais;
- Respeitar e proteger os direitos de propriedade intelectual de todas as partes, incluindo a Teleperformance, e salvaguardar as informações de propriedade e/ou confidenciais da Teleperformance e outras partes; e

- Manter os dados dos clientes e clientes da Teleperformance seguros e mantê-los apenas durante o tempo que for necessário para fins comerciais, em conformidade com as disposições legais e regulatórias aplicáveis, incluindo mas limitadas à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018); o Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu, de 27 de abril de 2016, em proteção das pessoas singulares no que tange ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e a revogação da Diretiva 95/46/EC (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados). Quando a prestação de serviços para a Teleperformance terminar, todos os Dados Pessoais da Teleperformance processados pelo Fornecedor e qualquer Sub-Operador de Dados Pessoais deverão, à escolha da Teleperformance e de acordo com os termos relevantes de seu contrato com o Fornecedor, ser devolvidos com segurança (incluindo todas as cópias) para a Teleperformance, ou destruídos (incluindo todas as cópias), caso em que o Fornecedor deve certificar à Teleperformance que assim o fez. Tal devolução ou destruição deve ser feita em um prazo de 30 dias após a rescisão do contrato entre o Fornecedor e a Teleperformance, que pode ser prorrogado para 90 dias (ou mais, ao exclusivo critério da Teleperformance), dependendo do prazo acordado no contrato aplicável.

5. Conformidade com este Código

Embora se espere que os Fornecedores monitorem e demonstrem sua conformidade com este Código, os Fornecedores devem permitir que a Teleperformance, ou um terceiro por ela designado, avalie, audite e /ou inspecione suas instalações e operações para confirmar a conformidade.

Em caso de não conformidade ou violação deste Código, a Teleperformance trabalhará em conjunto com o Fornecedor para tomar ações corretivas dentro de um prazo apropriado. Caso o Fornecedor não consiga ou deixe de corrigir a não conformidade ou a violação, a Teleperformance poderá encerrar o relacionamento.

6. Outras informações

A. Políticas relacionadas

Código de Ética da Teleperformance
Código de Conduta da Teleperformance
Política do Canal de Ética Global
Política de Meio Ambiente
Política de Diversidade e Inclusão
Política de Privacidade
Política de Saúde e Segurança
Declaração sobre Direitos Humanos

B. Alterações deste Código

A Teleperformance poderá unilateralmente alterar este Código a qualquer tempo independentemente de aviso ou notificação. Alterações podem se fazer necessárias, dentre outras razões, para manter a conformidade com a legislação ou requerimentos legais aplicáveis bem como com políticas, processos, padrões, procedimentos ou, ainda, alterações organizacionais da Teleperformance.

C. Contatos e outras informações

Se precisar de orientação sobre qualquer assunto relacionado a este Código de Conduta, entre em contato com o seu ponto focal na Teleperformance.

7. Classificação do Documento

Uso interno e externo