

Código de Conducta



Contenido

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y CEO	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. VISTA GENERAL DEL PROGRAMA GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE TELEPERFORMANCE	6
Vista General de la Organización Global de Cumplimiento	7
Presentación de la Organización	7
Marco Global de Cumplimiento.....	8
Cómo Obtener Información y Respuestas; Cómo Enviar Sugerencias	8
Definiciones de ciertos términos empleados en este Código de Conducta.....	9
Ámbito De Aplicación	10
Cumplimiento de la Ley.....	10
3. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	11
Lucha contra la Corrupción	12
Tráfico de Influencias	14
Regalos, Viajes y Entretenimiento	15
Donaciones, Contribuciones, Filantropía, Patrocinio.....	17
Actividades Políticas	18
Conflictos de Intereses	20
Lucha contra el Blanqueo de Capitales.....	22
4. APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELEPERFORMANCE; SANCIONES DISCIPLINARIAS.....	24
5. CANAL ÉTICO Y PROTECCIÓN DE LOS INFORMANTES	26



Mensaje del Presidente y CEO

Estimados empleados:

La integridad es uno de los cinco valores centrales de Teleperformance, que junto con el respeto, la innovación, la profesionalidad y el compromiso, es la base sobre la que se asienta nuestra cultura empresarial. En Teleperformance, cada persona es responsable de actuar con integridad en todo momento.

Nuestro compromiso de actuar con integridad significa atenerse a los más altos criterios profesionales y éticos, así como al espíritu y el contenido de las leyes que rigen nuestra industria, nuestra empresa y nuestras operaciones. Comportarnos de manera ética y con integridad nos ayuda a ganarnos la confianza y el respeto de las personas a las que servimos y con las que trabajamos.

El presente Código de Conducta, que también se puede encontrar en la intranet del Grupo, es un recurso esencial para todos los empleados de Teleperformance. Este Código de Conducta describe las políticas de Teleperformance en materia de conducta empresarial e identifica a las personas que pueden responder a cualquier consulta que desees plantear sobre asuntos relacionados con el cumplimiento. Os ruego que lo uséis de guía y apoyo para tomar las decisiones correctas y resolver cualquier problema que pueda surgir en relación con tus cometidos profesionales. Está ideado como un recurso que se puede utilizar en cualquier momento a lo largo del año, y os insto a que lo consultéis periódicamente.

Nuestro Código de Conducta no puede existir sin nosotros, el equipo de Teleperformance. La mejora continua y la acción correctiva forman parte integral de nuestro Marco Global de Cumplimiento. Si tenéis alguna consulta o sois testigos de un comportamiento inadecuado, os recomiendo encarecidamente que utilicéis el Canal Ético, nuestro sistema interno de notificación, para ponerlo en conocimiento de nuestro departamento de Cumplimiento.

Actuar con integridad depende de que cada uno de nosotros entienda y siga las normas relacionadas con nuestros criterios de conducta. Es imprescindible que todos los que formamos parte de Teleperformance nos atengamos a los más altos criterios. Se lo debemos a nuestros clientes, a nuestros colaboradores, a nuestros accionistas y a nosotros mismos. Debo agradecerlos a todos vuestro inquebrantable compromiso con el mantenimiento de los principios contenidos en este Código de Conducta, y que lo promováis tanto dentro como fuera de la empresa.

Daniel Julien
Presidente y CEO

1. Introducción

Teleperformance SE (incluidas todas sus subsidiarias, “Teleperformance” o el “Grupo”) se adhiere al Pacto Mundial de la ONU, una iniciativa de las Naciones Unidas destinada a alentar a las empresas a adoptar una actitud socialmente responsable y comprometerse a promover principios relacionados con los derechos humanos, los criterios laborales internacionales y la lucha contra la corrupción, e integrar esos principios en sus prácticas. Se trata de un compromiso que garantiza que los mercados, los negocios, la tecnología y las finanzas funcionen en beneficio de las economías y las sociedades de todo el mundo.

Teleperformance se ha comprometido formalmente a combatir todas las formas de corrupción dentro del Grupo. En cumplimiento de ese compromiso, Teleperformance adoptó este Código de conducta.

Este Código de Conducta contiene los principios fundamentales para ayudar y guiar a los empleados de Teleperformance en el respeto de las leyes y regulaciones que rigen su actividad. Forma parte del Marco Global de Cumplimiento adoptado por el Grupo. Se encuentra anexo a la Regulación Interna de cada filial de Teleperformance, según corresponda.

Este Código de Conducta incluye las políticas de cumplimiento del Grupo respecto a:

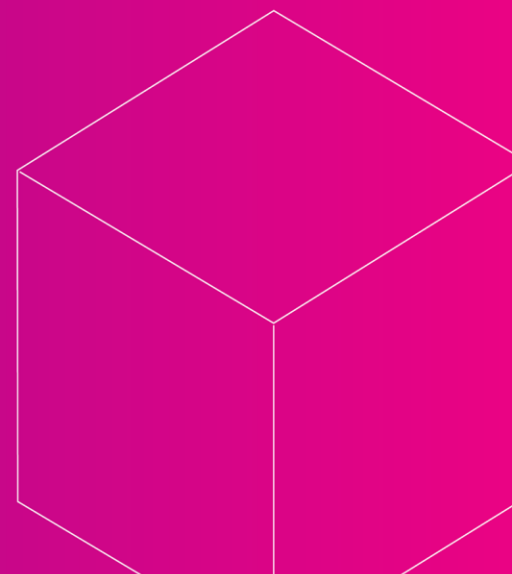
- Lucha contra la corrupción
- Tráfico de influencias
- Lucha contra el blanqueo de capitales
- Regalos, viajes y entretenimiento
- Donaciones, patrocinios y filantropía
- Actividades políticas
- Pagos de facilitación
- Conflictos de intereses



2. Vista General del Programa Global de Cumplimiento de Teleperformance

- **Vista general de la Organización Global de Cumplimiento**
- **Presentación de la organización**
- **Marco Global de Cumplimiento**
- **Cómo obtener información y respuestas. Cómo enviar sugerencias**
- **Definiciones de ciertos términos empleados en este Código de Conducta**
- **Ámbito de aplicación**
- **Cumplimiento de la ley**

Vista general de la Organización Global de Cumplimiento



Presentación de la Organización

La Organización Global de Cumplimiento de Teleperformance es una estructura dedicada que abarca desde la alta dirección del Grupo y el Comité de Auditoría, Cumplimiento Normativo y Prevención de Riesgos de la Junta Directiva de Teleperformance SE hasta todos los niveles del Grupo.

Esta estructura dedicada garantiza que las políticas y procedimientos de nuestro Programa Global de Cumplimiento se pongan en práctica eficazmente en todo el Grupo. Se puede encontrar más información sobre la Organización Mundial de Cumplimiento en la intranet del Grupo.



La Organización Global de Cumplimiento incluye los siguientes directivos:

- Director Legal y de Cumplimiento
- Director de Privacidad
- Director de Cumplimiento

Marco Global de Cumplimiento

El Marco Global de Cumplimiento abarca las políticas y procedimientos de cumplimiento de Teleperformance, incluido el presente Código de Conducta. Los componentes del Marco Global de Cumplimiento se pueden encontrar en la intranet del Grupo. El Director Legal y de Cumplimiento es responsable de la implantación y la supervisión del Marco Global de Cumplimiento en todo el Grupo.

Cómo obtener información y respuestas. Cómo enviar sugerencias

Como empleado, si tienes consultas, necesitas asesoramiento o tiene ideas o sugerencias, puedes planteárselo a tu contacto local.



Tu contacto local es una de las siguientes personas:

- Tu superior directo
- Tu contacto en tu departamento de Recursos Humanos local o en el departamento jurídico local
- Un miembro del departamento de Cumplimiento local,
- Los Campeones del Código

Definiciones de ciertos términos empleados en este Código de Conducta

La **Corrupción** es una conducta deshonesta, poco ética o fraudulenta destinada a obtener un beneficio o con otros fines inapropiados. Incluye la conducta sancionada penalmente por la que una persona (la persona corrupta) solicita, aprueba o acepta una donación, oferta, promesa, regalo o beneficio de cualquier tipo a cambio de realizar, retrasar o abstenerse de realizar un acto que caiga directa o indirectamente dentro del alcance de sus cometidos individuales. Los beneficios pueden ser financieros, pero no exclusivamente.

La corrupción puede adoptar diversas formas, que van desde el tráfico de influencias hasta los sobornos, pasando por los pagos de facilitación para la agilización de trámites. Las personas involucradas pueden ser funcionarios de instituciones públicas o particulares, como clientes, proveedores o colaboradores comerciales. Los actos de corrupción se llevan a cabo en ocasiones mediante el uso de intermediarios comerciales, en un intento de ocultarlos o eximirlos de posibles investigaciones.

En líneas generales hay **dos tipos de corrupción**:



- **Corrupción Activa**, que consiste en ofrecer a alguien un beneficio para influir en una decisión o mecanismo de toma de decisiones, o a cambio de un beneficio (autorización, derecho, suministro, negocio, contrato, ganancia financiera, etc.);



- **Corrupción Pasiva**, que consiste en aceptar o recibir un beneficio (por lo general dinero o servicios) a cambio de ejercer influencia sobre una decisión. La corrupción pasiva no se solicita necesariamente, aunque es posible, y puede incluir prácticas tan graves como la extorsión.

El **pago de facilitación** es una forma de corrupción en la que se paga dinero, por lo general a un funcionario público o del Gobierno, para garantizar la realización o la aceleración de ciertos trámites o procesos administrativos.

El **soborno** es una forma habitual de corrupción en la que se ofrece efectivo o cualquier otro regalo valioso a una persona a cambio de una decisión o

resultado favorable, o de la inacción o el retraso de la acción.

La **extorsión** consiste en exigir una recompensa indebida a cambio de la concesión de un negocio, un contrato o una autorización, ejerciendo una presión que puede ir desde las demandas ocasionales o cotidianas de dinero hasta las amenazas físicas contra personas y sus familiares.

Ámbito de aplicación

El presente Código de Conducta se aplica a todas las operaciones económicas de Teleperformance a nivel local, nacional, regional y/o internacional.



Cumplimiento de la ley

Los empleados de Teleperformance deben actuar en estricto cumplimiento de todas las leyes que sean de aplicación. En caso de empleo o asignación fuera de su país de residencia, los empleados también deben actuar en estricto cumplimiento de la legislación nacional aplicable en el lugar de su empleo o asignación. En caso de confusión, falta de comprensión o duda sobre la legislación aplicable y/o su contenido, los empleados deben informar inmediatamente a su contacto local o a su Director de Cumplimiento o a los Campeones del Código.

3. Principios del Código de Conducta

- Lucha contra la corrupción
- Tráfico de influencias
- Lucha contra el blanqueo de capitales
- Regalos, viajes y entretenimiento
- Donaciones, patrocinios y filantropía
- Actividades políticas
- Pagos de facilitación
- Conflictos de intereses

Lucha contra Corrupción

En Teleperformance, todos los actos de corrupción, soborno o extorsión, en cualquiera de sus formas, están terminantemente prohibidos.

Como empresa global, Teleperformance debe cumplir todas las leyes aplicables relacionadas con la corrupción, el soborno y los pagos ilegales, incluida la Ley de Prevención de Prácticas Corruptas en el Extranjero (*Foreign Corrupt Practices Act, FCPA*) estadounidense, la Ley Antisoborno (*Bribery Act*) del Reino Unido, la ley francesa contra la corrupción conocida como Sapin II y otras leyes similares contra la corrupción en las jurisdicciones donde hacemos negocios. Por lo general, estas leyes prohíben el soborno de funcionarios y particulares en el desempeño de sus funciones. También requieren que Teleperformance mantenga los libros y registros apropiados, y establecen sanciones penales y civiles para las transgresiones. Siempre debemos realizar los negocios de Teleperformance en cumplimiento de dichas leyes.

Los empleados de Teleperformance no ofrecerán ni aceptarán sobornos ni ningún otro tipo de pago indebido, lo que incluye los pagos de facilitación. Además, los empleados de Teleperformance no proporcionarán ni aceptarán otros objetos de valor, como regalos, préstamos, descuentos o gastos excesivos en invitaciones, ni utilizarán los fondos de la empresa para influir en una decisión bajo ninguna circunstancia. Esto se aplica, entre otros, a

proveedores, clientes, competidores, representantes de organismos públicos, partidos políticos, personas que realizan actividades políticas, etc.

Los empleados de Teleperformance deben abstenerse de ofrecer, proporcionar, prometer o solicitar, directamente o a través de un tercero, cualquier pago o suministro de servicios, regalos, entretenimiento u otros beneficios a cambio de obtener o conservar negocios o una ventaja competitiva. Además, los empleados de Teleperformance no deben realizar a través de un tercero ninguna acción que no estén autorizados a realizar directamente. Estas reglas se aplican a las transacciones e interacciones con funcionarios, empresas y particulares.

COMO COMPORTARSE

Antes de entablar una relación con un colaborador comercial, un proveedor u otro tercero, asegúrate de que se ha realizado la diligencia debida en cuanto a las finanzas y otros aspectos de esa persona o empresa. Antes de contratar a un colaborador comercial, un proveedor u otro tercero, consulta a tu departamento jurídico local o al Director de Cumplimiento si no sabes con seguridad qué diligencia debida y otros procedimientos debe seguir.

Ejemplos

Me han dicho que contratar a un “asesor” local podría ayudarnos a obtener todos los permisos que necesitamos de un gobierno extranjero. Este asesor solicitó un anticipo considerable y dijo que lo usaría para “ayudar a que avance el proceso”. ¿Puedo adelantar este importe? ¿Con quién debo ponerme en contacto?

No. No debes pagar ningún anticipo ni ningún otro importe hasta haberte asegurado de que no se realicen pagos indebidos y saber exactamente qué servicios se prestan. Debes consultar a la alta dirección de Teleperformance.

Soy responsable de establecer nuevas delegaciones y las autoridades locales han solicitado un pago antes de instalarnos las líneas telefónicas. ¿Qué debería hacer?

No debes realizar este pago, excepto si corresponde a tarifas legítimas relacionadas con la instalación de líneas telefónicas.

No se deben realizar pagos a intermediarios excepto si dichos pagos son legales, cumplen los términos de un contrato escrito y se realizan tras la entrega de una factura adecuada. No se puede realizar ningún pago sin la documentación apropiada, lo que incluye prueba del trabajo realizado, y se deben proporcionar recibos de los gastos reembolsables. Los pagos nunca se deben realizar en efectivo.

Voy a asistir a una feria internacional en la que Teleperformance es uno de los expositores. Tenemos previsto regalar material promocional de la marca Teleperformance y puede que invite a tomar algo a algunos de los visitantes, que podrían ser funcionarios. ¿Estaría transgrediendo las leyes anticorrupción?

Proporcionar material promocional a nuestros clientes es un gasto legítimo cuando dicho material está ideado para demostrar o explicar nuestros productos y servicios, como parte de una feria comercial. Algunas leyes anticorrupción y/o normativas gubernamentales pueden impedir que realice invitaciones a un funcionario, por lo que debes preguntar a dicho funcionario si tiene derecho a aceptar sus invitaciones.

Por lo general, independientemente de quiénes sean tus invitados, siempre debes tener la precaución de asegurarte de que los gastos sean moderados y cumplir las instrucciones de la sección “Regalos, viajes y entretenimiento” del presente Código de Conducta. En cualquier caso, debes mantener un registro escrito que especifique el tipo de regalo o invitación y su justificación, y debe asegurarse de que no se pueda considerar que el regalo o la invitación se han proporcionado con la finalidad de influir indebidamente en una decisión.

Tráfico de influencias

El tráfico de influencias ocurre cuando una persona ofrece o acepta promesas, regalos o cualquier otro beneficio de otra persona para que el receptor use su posición o influencia política para obtener beneficios, trabajo, licitaciones o cualquier otra decisión favorable, normalmente de un funcionario o una autoridad pública.

En Teleperformance, el tráfico de influencias está prohibido terminantemente.

COMO COMPORTARSE

Los empleados de Teleperformance deben extremar las precauciones al trabajar en nombre de la empresa en asuntos que involucren a representantes de un organismo oficial o autoridad pública, para asegurarse de que no se produzca tráfico de influencias u otra forma de corrupción o soborno.

Participo en la obtención de los permisos necesarios para construir un nuevo Contact Center de Teleperformance en el extranjero. Me han dicho que debo ponerme en contacto con una persona influyente del país para obtener los permisos. ¿Puedo ponerme en contacto con esta persona?

No. No debes ponerte en contacto con la persona local. Debes consultar a tu contacto local, al departamento jurídico del país en cuestión o al departamento de Cumplimiento del Grupo para obtener indicaciones sobre cómo proceder.

Estoy trabajando en la adquisición de una empresa extranjera por parte de Teleperformance. Me han dicho que los servicios de un intermediario con sede en ese país son obligatorios como parte del procedimiento para obtener las aprobaciones normativas necesarias. ¿Que debería hacer?

Debes consultar a tu contacto local, al departamento jurídico del país en cuestión o al departamento de Cumplimiento del Grupo para obtener instrucciones sobre cómo proceder.

Ejemplos

Estoy trabajando en una propuesta para una licitación en el extranjero. Me han dicho que debo ponerme en contacto con una persona influyente del país para obtener esta licitación. ¿Puedo hacerlo?

No. Debes consultar a tu contacto local, al departamento jurídico del país en cuestión o al departamento de Cumplimiento del Grupo para obtener indicaciones sobre cómo proceder.

Regalos, viajes y entretenimiento

Cuando alguien recibe algo de valor sin haber pagado el precio justo de mercado por ello, ha recibido un regalo. En lo relativo al presente Código de Conducta, los viajes y el entretenimiento equivalen a dar o recibir algo de valor, como comidas, bebidas, entradas, transporte, gastos de viaje, alojamiento o asignaciones, sin pagar por ello.

Teleperformance exige a sus empleados que interaccionen con clientes, posibles clientes, colaboradores comerciales, proveedores, distribuidores y otros terceros, que sigan ciertas directrices al plantearse si ofrecer o aceptar regalos, viajes y/o entretenimiento. Por lo general, Teleperformance permite dar y recibir regalos comerciales y entretenimiento **bajo las siguientes condiciones:**

- son razonables en cuanto a valor y frecuencia;
- son cortesías comerciales adecuadas y habituales;
- cumplen las leyes y prácticas comerciales legales aplicables en esa jurisdicción;
- no se puede considerar que el regalo, el viaje o el entretenimiento pueda influir en una decisión comercial o en el desempeño de las tareas de un empleado de Teleperformance, o en las decisiones comerciales de la persona que los recibe;
- son correctos en apariencia y no plantean riesgo de afrontar o dañar la reputación de Teleperformance o de la persona que recibe el regalo, los viajes o el entretenimiento.

En cualquier caso, debes mantener un registro escrito que especifique el tipo de regalo, viaje y/o entretenimiento y su justificación, y debes asegurarte de que no se pueda considerar que el regalo, el viaje o la invitación se han proporcionado con la finalidad de influir indebidamente en una decisión.

COMO COMPORTARSE

Los empleados de Teleperformance no deben dar ni aceptar regalos o beneficios de precio elevado o excesivos, sean monetarios o de otro tipo, directa ni indirectamente, a o de ningún funcionario, cliente, proveedor, subcontratista o cualquier otro tercero. Los regalos o invitaciones nunca deben influir en la decisión comercial de un empleado de Teleperformance, ni puede parecer que influyan en la persona que los recibe.

Ejemplos

Me ofrecieron un regalo, creo que con intención de influir en mi decisión sobre un asunto comercial de Teleperformance. ¿Que debería hacer?

Rechaza el regalo educadamente e informa de ello a tu contacto local o a tu Director de Cumplimiento o a los Campeones del Código.

Como parte de mi trabajo, organizo numerosas reuniones y viajes. Un hotel en el que suelo reservar habitaciones para empleados de Teleperformance me ha ofrecido un fin de semana gratis para el aniversario de bodas de mis padres. ¿Puedo aceptarlo?

No. Incluso si no vas a beneficiarte personalmente del regalo, aceptar esa oferta podría considerarse la aceptación de un beneficio para influir en tus decisiones comerciales y resultaría difícil conservar la imparcialidad al reservar en el futuro alojamientos de hotel para Teleperformance.



Donaciones, contribuciones, filantropía, patrocinio

Las donaciones benéficas, las contribuciones y los patrocinios son regalos que se realizan con fines solidarios, o para apoyar una causa benéfica o filantrópica en concreto. Las donaciones, contribuciones y patrocinios benéficos pueden ser en efectivo, en servicios o en productos nuevos o usados. También pueden incluir ayuda humanitaria o de emergencia, ayuda para el desarrollo y asistencia médica.

Como ciudadano corporativo responsable, Teleperformance cree en aportar algo a las comunidades en las que trabajamos, apoyando causas, organizaciones y actividades benéficas merecedoras a través de nuestro **Comité de Responsabilidad Social Corporativa**.

COMO COMPORTARSE

Cualquier donación, contribución o patrocinio de una causa o actividad benéfica en nombre de Teleperformance debe contar previamente con la aprobación escrita del Presidente del Comité de Responsabilidad Social Corporativa (csr@teleperformance.com).

Al colaborar con una institución benéfica o patrocinar una causa o actividad benéfica en nombre de Teleperformance, el Comité de Responsabilidad Social Corporativa debe asegurarse de que el destinatario sea una organización benéfica legítima, debidamente registrada o con licencia en la jurisdicción local, y de que la contribución sea acorde con nuestros valores y normas corporativos.

No se permiten las donaciones, las contribuciones ni el patrocinio de una organización benéfica asociada a un funcionario.

Todas las donaciones, contribuciones y patrocinios benéficos aprobados deben contabilizarse adecuadamente y reflejarse con precisión en los libros de la empresa.

Ejemplos

Mientras estaba en el lugar de trabajo, un miembro de la comunidad local me solicitó una donación a una organización benéfica local. ¿Qué debería hacer?

Puedes realizar donaciones a organizaciones benéficas en tu propio nombre y con tu propio dinero.

Si se te solicita una donación por parte de Teleperformance, debes remitir la solicitud a tu contacto local o al presidente del Comité de Responsabilidad Social Corporativa (csr@teleperformance.com) para que estudie el caso.

Actividades políticas

Teleperformance observa una estricta neutralidad política, religiosa y filosófica. En consecuencia, la norma de Teleperformance consiste en no realizar aportaciones financieras a candidatos políticos, representantes o funcionarios electos, partidos políticos ni organizaciones religiosas.

Teleperformance respeta el derecho de sus empleados de participar a título individual en el proceso político, siempre y cuando se aseguren de no estar representando a Teleperformance y sus actividades no puedan considerarse desde fuera una participación de Teleperformance o en nombre de Teleperformance.

COMO COMPORTARSE

Si así lo decides, participa en actividades políticas en tu propio nombre, fuera del horario y los lugares de trabajo. No utilices nunca instalaciones, materiales, suministros, equipos u otros recursos de Teleperformance para actividades políticas.

No utilices la imagen corporativa, los logotipos, los artículos de papelería ni otros materiales de la marca Teleperformance para respaldar tus opiniones políticas.

Respetar las creencias de los demás.

Si participas en cualquier proceso político de toma de decisiones sobre cualquier asunto relacionado de alguna manera con Teleperformance, su negocio, su industria, sus clientes o sus empleados, debes informar a tu departamento jurídico local o al Director de Cumplimiento, y renunciar a voz y voto en lo relativo a dichos asuntos.

Ejemplos

Trabajo de voluntario para un candidato político local cuyas propuestas coinciden en gran medida con los valores de Teleperformance. ¿Puedo usar la fotocopiadora para imprimir unos cuantos folletos?

No. Teleperformance prohíbe el uso de cualquier recurso de la empresa, así como cualquier participación durante el horario laboral, para apoyar actividades políticas personales.

Participo activamente en la comunidad política local de mi lugar de residencia. ¿Debo comunicar estas actividades a Teleperformance?

La comunicación solo es necesaria en algunos casos. Consulta a tu departamento jurídico local o al Director de Cumplimiento para averiguar si la comunicación es pertinente en su caso.

Me han pedido que contribuya a la campaña de un candidato de un partido político. ¿Puedo realizar ese tipo de donaciones?

Sí, siempre que realices la donación en tu propio nombre y con tu propio dinero. No se deben realizar donaciones en nombre de Teleperformance, ni de ninguna forma que beneficie a Teleperformance.



Conflictos de intereses

Se puede producir un conflicto de intereses cuando un empleado de Teleperformance tiene intereses o actividades financieros, comerciales o personales que interfieran o entren en conflicto, o parezcan interferir o entrar en conflicto, con los intereses superiores o la reputación de Teleperformance. Hay muchas situaciones que constituyen o podrían parecer un conflicto de intereses, como:

- Una situación que interfiera con sus cometidos o responsabilidades hacia Teleperformance, o que afecte a su capacidad para actuar en el interés superior de Teleperformance;
- Una situación en la que tú, un miembro de tu familia o un amigo reciba un beneficio indebido, lo que incluye dinero, servicios u otra ganancia, como resultado de tu puesto en Teleperformance;
- Una situación en la que te enteres de una oportunidad de negocio por tu puesto en Teleperformance y tú, un miembro de su familia o un amigo la utilice en beneficio propio o de otra manera contra los intereses superiores de Teleperformance.



Se te solicita que tomes decisiones comerciales informadas en beneficio de los intereses superiores del Grupo. Debes evitar cualquier situación en la que tus intereses personales, o los intereses de tus amigos cercanos o familiares, entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses superiores de Teleperformance.

Ejemplos

Mientras realizaba mi trabajo descubrí una gran oportunidad de negocio que puede reportar mucho dinero. ¿Puedo aprovechar esa oportunidad personalmente?

Si la oportunidad entra en la línea de trabajo de Teleperformance o está relacionada con un colaborador comercial o un proveedor de Teleperformance, debes revelársela a tu superior, a tu departamento jurídico local o al Director de Cumplimiento, y seguir sus indicaciones.

Debes evitar los empleos externos fijos o temporales que puedan afectar a tu rendimiento en Teleperformance. Si no estás seguro, consulta a tu contacto local.

Mi cónyuge trabaja para un competidor de Teleperformance. En casa no hablamos del trabajo, y no puedo ver lo que hace mi cónyuge en su vida profesional. Sin embargo, algunos de mis compañeros comentan que estoy en una situación comprometida. ¿Qué debería hacer?

Esto podría crear la apariencia de un conflicto de intereses. Para protegerte y proteger a la empresa, debes revelar los hechos a tu superior directo, a tu departamento jurídico local o al Director de Cumplimiento.

Además, tú y tu cónyuge debéis tomar las medidas necesarias para garantizar que la información confidencial o propia de ambas empresas quede protegida y no se revele a la otra parte. Por ejemplo, no debes compartir tu inicio de sesión o contraseña de Teleperformance con tu cónyuge ni con ninguna otra persona.

Lucha contra el blanqueo de capitales

El blanqueo de capitales es la ocultación del origen o la fuente de dinero o propiedades obtenidos ilegalmente, o el proceso de hacer que las ganancias obtenidas ilegalmente parezcan legales. El blanqueo de capitales también incluye colaborar en la colocación, la ocultación o la conversión de ganancias derivadas directa o indirectamente de un delito o una falta. El blanqueo de capitales inverso es el proceso de ocultar una fuente legítima de fondos que se vayan a utilizar con fines ilegales.



En Teleperformance el blanqueo de capitales y el blanqueo de capitales inverso están prohibidos terminantemente.

Los empleados de Teleperformance deben asegurarse de que Teleperformance no reciba ni aporte de ninguna manera ganancias derivadas de cualquier actividad delictiva. Esto podría constituir un delito de blanqueo de capitales o blanqueo de capitales inverso.

No se deben realizar pagos a intermediarios excepto si dichos pagos son legales, cumplen los términos de un contrato escrito y se realizan tras la entrega de una factura adecuada. No se puede realizar ningún pago sin la documentación apropiada, lo que incluye prueba del trabajo realizado. Se deben proporcionar recibos de los gastos reembolsables. Los pagos nunca se deben realizar en efectivo.

COMO COMPORTARSE

Los empleados de Teleperformance deben estar atentos a cualquier actividad infrecuente o sospechosa y a los indicios de blanqueo de capitales, e informar de ello al departamento de Finanzas del Grupo, en París.

Al tratar con proveedores, no transfieras fondos a ninguna cuenta situada fuera del país de actividad del proveedor ni a una cuenta bancaria de un tercero. No realices pagos de una manera distinta del curso normal de los negocios y no dividas los pagos entre varias cuentas bancarias.

Al recibir dinero de los clientes, debes estar atento a los pagos procedentes de varias cuentas bancarias, de cuentas bancarias de un paraíso fiscal, de cuentas bancarias que no correspondan al país de actividad del cliente y a los pagos anticipados que se salgan del curso normal de los negocios, así como a los pagos en efectivo. Debes informar de cualquier actividad de este tipo al departamento de Finanzas del Grupo, en París.

Ejemplos

Un proveedor de hace mucho tiempo me pidió que pagara una parte de su factura mediante transferencia a una cuenta bancaria a nombre de una persona distinta del proveedor. ¿Que debería hacer?

Debes informar inmediatamente de esta solicitud infrecuente al departamento de Finanzas del Grupo, en París y seguir sus indicaciones.

4. Aplicación del Código de Conducta de Teleperformance. Sanciones Disciplinarias





Cualquier empleado de Teleperformance que haya intentado transgredir o haya transgredido el presente Código de Conducta, sea por negligencia o intencionadamente, **quedará sujeto a sanciones disciplinarias según lo establecido en las leyes y normativas aplicables, lo que incluye medidas administrativas y sanciones penales, así como las sanciones disciplinarias** establecidas en el reglamento interno de la empresa de la que sea empleado o agente corporativo.

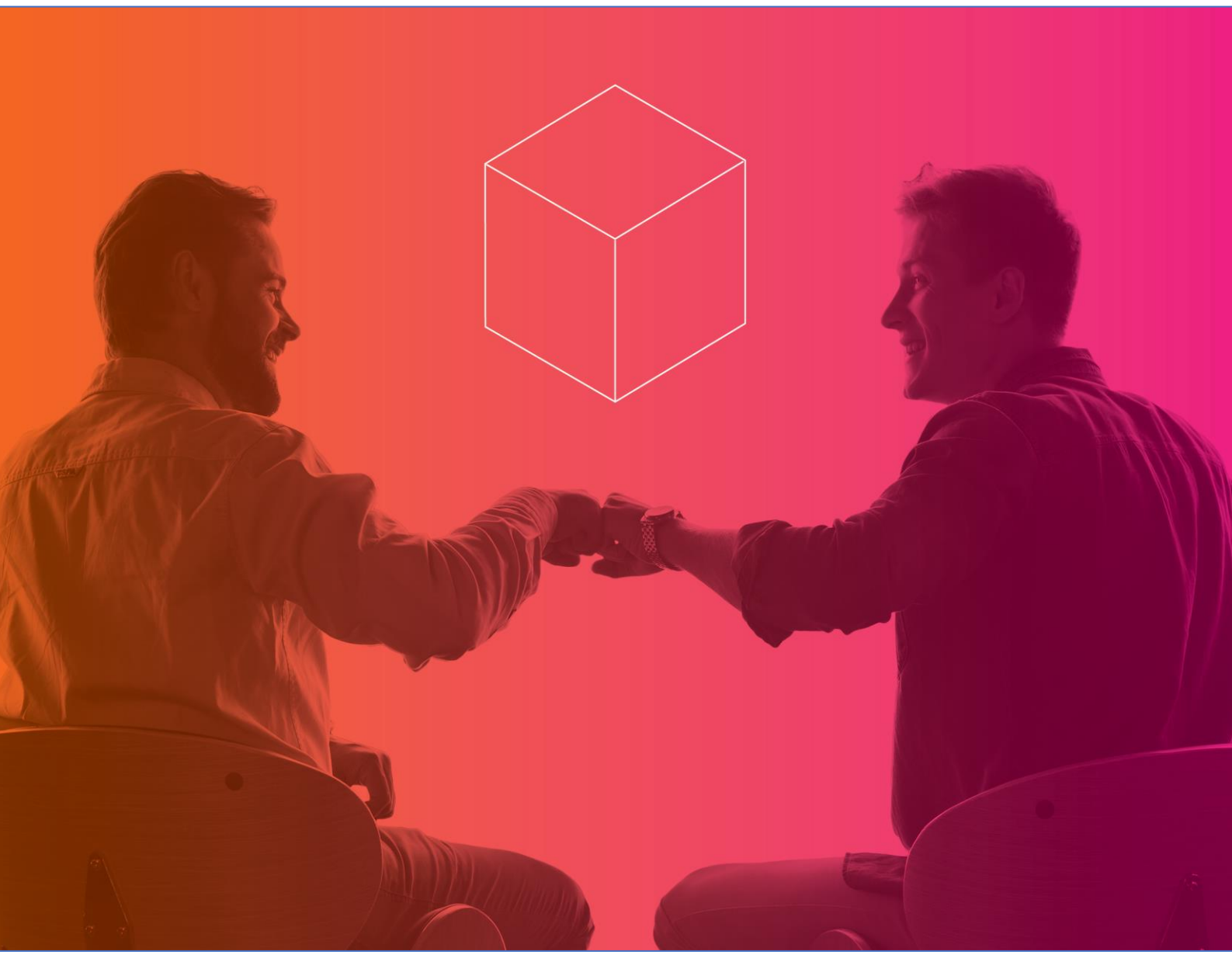
5. Canal Ético y Protección de los Informantes



Teleperformance formenta una cultura abierta

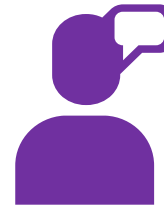
en la que cada persona puede expresar sus inquietudes y puntos de vista en relación con nuestro Código de Conducta y puede confiar en que la dirección le escuche. Todos somos responsables de garantizar la aplicación y el cumplimiento del presente Código de Conducta. Entendemos que puedes tener dudas sobre ciertas prácticas y necesitar asesoramiento e indicaciones para asegurarte de cumplir con este Código de Conducta.

Si necesitas asesoramiento sobre cualquier asunto relacionado con este Código de Conducta, ponte en contacto con tu superior directo. Si crees que informar a su superior directo puede plantear dificultades o que la irregularidad de la que deseas informar no tendría el seguimiento adecuado, el Canal Ético es otro método para informar de posibles infracciones. Hay varias maneras de informar de comportamientos sospechosos:



1. Ponte en contacto con una de las siguientes personas:

- Tu contacto local de Recursos Humanos
- Tu contacto local del Departamento Jurídico
- Tu Director de Cumplimiento
- El CEO de tu país
- Tu CEO regional



2. Usa el Canal Ético:

Rogamos a los empleados de Teleperformance que utilicen el Canal Ético para informar cuando personal, razonable y desinteresadamente, de buena fe, crean que se ha producido o va a producirse una conducta empresarial ilícita. Las denuncias presentadas a través del canal Ético se investigarán según los procedimientos establecidos en la Política Global del Canal Ético.

No se tomarán represalias contra ninguna persona que informe razonable y desinteresadamente, de buena fe, sobre una conducta empresarial ilícita a través del Canal Ético, según lo establecido en los términos de

la Política Global del Canal Ético y en las leyes y normativas aplicables. Cualquier empleado que haya informado a través del Canal Ético y considere que está siendo objeto de represalias debe informar de ello a través del Canal Ético.

Las denuncias se gestionarán confidencialmente dentro de lo marcado por la ley.

La Política Global del Canal Ético y la información sobre el Canal Ético Global están disponibles en la intranet del Grupo.



Follow us

 [/company/teleperformance](#)

 [/teleperformanceglobal](#)

 [@teleperformance](#)

 [@Teleperformance_group](#)

 [/teleperformance](#)

 [Teleperformanceblog.com](#)