

## Политики Teleperformance

Teleperformance осуществляет свою деятельность в соответствии с ключевыми кодексами и политиками, которые регулируют отношения компании с сотрудниками, клиентами и партнерами.

--

### Обращение председателя правления и генерального директора

Уважаемые сотрудники!

Порядочность — одна из пяти основных ценностей Teleperformance наряду с уважением, новаторством, профессионализмом и целеустремленностью. На этих ценностях строится наша корпоративная культура. Все, кто работает в Teleperformance, обязаны всегда поступать порядочно.

Поступать порядочно — значит придерживаться высочайших стандартов этики и профессионализма, а также духа и буквы законов, которым подчиняются наша отрасль, наша компания и наша деятельность. Этичное поведение и порядочность помогают нам завоевывать доверие и уважение людей, которых мы обслуживаем и с которыми мы работаем.

Этот Кодекс поведения, который также размещен в интрасети Группы, — важнейший документ для всех сотрудников Teleperformance. В нем изложены политики делового поведения, принятые в Teleperformance, и указаны контактные лица, которые могут ответить на все вопросы по поводу нормативно-правового соответствия. Используйте Кодекс в качестве руководства. Он поможет вам принимать верные решения и справляться с проблемами, которые могут возникнуть в связи с вашими профессиональными обязанностями. Кодекс поведения создавался как ресурс, к которому можно обращаться в любое время. Я советую вам регулярно сверяться с ним.

Кодекс поведения не имеет смысла без нас — сотрудников Teleperformance. Постоянное совершенствование и изменения к лучшему — неотъемлемая часть нашей Глобальной платформы нормативно-правового соответствия. Если у вас возникли вопросы или вы стали свидетелем ненадлежащего поведения, настоятельно рекомендую воспользоваться нашей горячей линией по вопросам этики, чтобы проинформировать отдел нормативно-правового соответствия.

Крайне важно, чтобы все сотрудники Teleperformance руководствовались в своей деятельности высочайшими этическими стандартами. Каждый из нас должен ознакомиться с политиками, регламентирующими наше поведение, и неукоснительно следовать им. Это наше обязательство перед клиентами, партнерами и акционерами. И перед собой. Мне хотелось бы поблагодарить вас за приверженность принципам, изложенным в этом Кодексе, и их популяризацию как внутри компании, так и за ее пределами.

Даниэль Жульен,

председатель правления и генеральный директор

### 1. Введение

Компания Teleperformance SE (включая все ее дочерние предприятия; далее Teleperformance или «Группа») является участником Глобального договора ООН — инициативы Организации Объединенных Наций, направленной на поощрение социальной ответственности бизнеса. Участники Глобального договора берут на себя обязательства по соблюдению принципов в области прав человека, трудовых отношений и борьбы с коррупцией, а также внедряют эти принципы во все сферы своей деятельности. Цель договора — гарантировать, что рынки, бизнес, технологии и финансы функционируют на благо мировой экономики и общества.

В 2011 году Teleperformance взяла на себя обязательство бороться со всеми проявлениями коррупции на своих дочерних предприятиях. Для исполнения этого обязательства в Teleperformance был принят настоящий Кодекс поведения.

В Кодексе поведения изложены фундаментальные принципы, которые помогают сотрудникам Teleperformance соблюдать законодательные и нормативные требования, регулирующие их деятельность. Кодекс является частью принятой в Группе Глобальной платформы нормативно-правового соответствия и прилагается к Внутреннему регламенту каждого дочернего предприятия Teleperformance, когда это применимо.

В Кодекс поведения входят политики Группы в отношении:

- противодействия коррупции;
- торговли влиянием;
- противодействия отмыванию денег;
- подарков, поездок и развлечений;
- пожертвований, спонсорства и благотворительности;
- политической деятельности;
- вознаграждений за упрощение формальностей;
- конфликтов интересов.

## **2. Обзор Глобальной Программы Нормативно-Правового Соответствия Teleperformance**

### **О Глобальной службе нормативно-правового соответствия**

#### **Состав и задачи Службы**

Глобальная служба нормативно-правового соответствия Teleperformance — это специальная структура, которая работает на всех уровнях Группы, начиная с высшего руководства и Комитета по аудиту и нормативно-правовому соответствию при Совете директоров Teleperformance SE.

Основной задачей Службы является эффективная и оперативная реализация политик и процедур нашей Глобальной программы нормативно-правового соответствия в масштабах всей Группы.

В руководство Глобальной службы нормативно-правового соответствия входят:

- директор по нормативно-правовому соответствию;
- заместитель директора по нормативно-правовому соответствию и директор по конфиденциальности данных;
- Глобальный отдел конфиденциальности данных, включая региональных специалистов по конфиденциальности данных в Великобритании и странах Центральной Европы, Ближнего Востока и Африки, в Северной и Южной Америке, а также Азии.

Директор по нормативно-правовому соответствию и заместитель директора по нормативно-правовому соответствию отчитываются перед высшим руководством Teleperformance и Комитетом по аудиту и нормативно-правовому соответствию при Совете директоров Teleperformance SE.

Подробнее о Глобальной службе нормативно-правового соответствия можно узнать в интрасети Группы.

Глобальная платформа нормативно-правового соответствия

Глобальная платформа нормативно-правового соответствия — это совокупность политик и процедур Teleperformance, включая настоящий Кодекс поведения, направленных на обеспечение нормативно-правового соответствия. Компоненты Платформы можно найти в интрасети Группы. За реализацию Платформы в масштабах Группы, а также за мониторинг ее применения отвечают директор по нормативно-правовому соответствию, заместитель директора по нормативно-правовому соответствию и директор по конфиденциальности данных.

### **Как получить информацию и ответы на вопросы и куда направлять предложения**

Если у вас возникли вопросы, вам нужен совет, у вас есть идея или предложение, вы можете поговорить с контактным лицом на вашем предприятии. Таким контактным лицом может быть:

- ваш непосредственный руководитель;
- сотрудник отдела по работе с персоналом или юридического отдела на вашем предприятии;
- сотрудник отдела нормативно-правового соответствия, в том числе региональный специалист по конфиденциальности данных;
- сотрудник отдела внутреннего аудита.

### **Определения некоторых терминов, используемых в Кодексе поведения**

Коррупция — это нечестное, неэтичное или мошенническое поведение, направленное на получение выгоды или достижение иной ненадлежащей цели. В частности, это может быть требование, разрешение или принятие пожертвования, предложения, подарка или любых других благ с целью выполнения, задержки или невыполнения какого-либо действия, которое прямо или косвенно входит в сферу обязанностей коррумпированного лица (субъекта коррупции). Выгода может быть как финансовой, так и нефинансовой.

Коррупция может принимать различные формы: от торговли влиянием и получения вознаграждения за упрощение формальностей до взяточничества. Субъектами коррупции могут быть государственные служащие и частные лица, например клиенты, поставщики и деловые партнеры. Иногда для сокрытия коррупционных действий и затруднения их возможного расследования, в них участвуют коммерческие посредники.

В целом, существует два вида коррупции:

- активная коррупция, которая заключается в предложении кому-либо благ с целью повлиять на решение или механизм принятия решений либо в обмен на какую-либо выгоду (разрешение, право, поставку, сделку, подряд, материальное вознаграждение и т. п.);

- пассивная коррупция, которая заключается в принятии благ (обычно денег или услуг) в обмен на влияние на принятие решения. Пассивная коррупция не всегда предполагает требование со стороны субъекта коррупции, однако в некоторых случаях может проявляться даже в виде вымогательства.

Вознаграждение за упрощение формальностей — это форма коррупции, которая предполагает выплату денег, как правило, государственному служащему, с целью обеспечения или ускорения выполнения тех или иных административных формальностей или процедур.

Взяточничество — распространенная форма коррупции, которая предполагает предложение денег или других благ в обмен на благоприятное решение или результат, отказ от действия или задержку действия.

Под вымогательством понимается требование ненадлежащего вознаграждения в обмен на заключение сделки, выдачу подряда или разрешения, путем оказания давления, которое может варьироваться от эпизодических или ежедневных требований денег до физических угроз в отношении человека или членов его семьи.

### **Сфера применения**

Настоящий Кодекс поведения распространяется на всю деятельность Teleperformance на уровне отдельных предприятий, стран, региональном и/или международном уровне.

## **Соблюдение законодательства**

Сотрудники Teleperformance должны действовать в строгом соответствии со всеми законодательными требованиями, которые распространяются на них.

В случае трудоустройства или командировки за пределы страны проживания сотрудники также должны действовать в строгом соответствии с законодательством региона, в котором они работают или находятся в командировке. В случае любых сомнений, неуверенности либо непонимания действующего законодательства и/или его содержания сотрудники обязаны немедленно сообщить об этом контактному лицу на своем предприятии или региональному специалисту по конфиденциальности данных.

## **3. Принципы Кодекса Поведения**

### **Противодействие коррупции**

В Teleperformance строго запрещены любые проявления коррупции, взяточничества или вымогательства.

Teleperformance является международной компанией и должна строго соблюдать все действующие законы в отношении коррупции, взяточничества и незаконных платежей, включая Закон США о борьбе с коррупцией во внешнеэкономической деятельности (US Foreign Corrupt Practices Act), Закон Великобритании о борьбе со взяточничеством (UK Bribery Act), Закон о противодействии коррупции (Sapin II) Франции и другие подобные антикоррупционные законодательные акты в юрисдикциях, где мы ведем деятельность. В целом такие акты запрещают дачу взяток государственным служащим и частным лицам при исполнении их должностных обязанностей. Кроме того, они требуют, чтобы в Teleperformance велась соответствующая документация и учет, и устанавливают уголовную и гражданскую ответственность за нарушения. Вся деятельность Teleperformance должна осуществляться в соответствии с такими законодательными актами.

Сотрудникам Teleperformance запрещается предлагать или принимать взятки либо любые другие ненадлежащие платежи, включая вознаграждения за упрощение формальностей. Кроме того, сотрудники Teleperformance ни при каких обстоятельствах не могут давать или принимать другие ценности, например подарки, ссуды, скидки, чрезмерные знаки гостеприимства, а также использовать средства компании для влияния на принятие каких-либо решений. Это касается, помимо прочего, отношений с поставщиками, клиентами, конкурентами, представителями органов власти и политических партий, политическими деятелями и т. п.

Сотрудники Teleperformance должны воздерживаться от предложения, дачи, обещания или требования — как напрямую, так и через третьих лиц — каких-либо платежей или услуг, подарков, развлечений или иных благ с целью заключения сделок, сохранения клиентов или получения конкурентного преимущества. Кроме того, действия, которые сотрудникам Teleperformance запрещено совершать напрямую, им не разрешено совершать и через третьих лиц. Эти правила распространяются на все транзакции и взаимодействия с государственными служащими, компаниями и частными лицами.

### **Как правильно себя вести**

Прежде чем вступать в отношения с деловым партнером, поставщиком или иным третьим лицом, вы должны убедиться, что в отношении этого человека или компании проведена необходимая финансовая или юридическая проверка. Перед заключением договора с деловым партнером, поставщиком или иным третьим лицом обратитесь в свой юридический отдел или к региональному специалисту по конфиденциальности данных, если вы не уверены, какие проверки или другие процедуры необходимо выполнить.

#### **Примеры**

- Мне сказали, что заключение договора с местным «консультантом» может помочь получить от властей иностранного государства все необходимые нам разрешения. Консультант запросил большой аванс и сказал, что использует эти деньги для «ускорения процесса». Могу ли я выплатить такой аванс? К кому мне обратиться?

Нет. Вы не должны выплачивать никакие авансы или другие суммы, пока не убедитесь, что из них не будут делаться ненадлежащие платежи, и пока вы не будете точно знать состав оказываемых услуг. Вам следует проконсультироваться с высшим руководством Teleperformance.

- Я отвечаю за открытие нового офиса. За установку телефонов местные власти потребовали внести определенную сумму. Как мне поступить?

Вам не следует вносить эту сумму, если она не представляет собой правомерный сбор за установку телефонных линий.

Никакие выплаты не должны производиться посредникам, кроме случаев, когда платежи являются правомерными, соответствуют условиям заключенного в письменном виде договора и совершаются после предоставления надлежащего счета-фактуры. Запрещается совершать платежи без надлежащей документации, в том числе без документального подтверждения выполнения работ; на подлежащие возмещению расходы должны быть предоставлены квитанции. Ни в коем случае нельзя совершать платежи наличными.

- Я еду на международную выставку, в которой участвует компания Teleperformance. Мы планируем раздавать маркетинговые материалы с брендом Teleperformance, и я хочу пригласить некоторых посетителей нашего стенда в ресторан. Возможно, кто-то из них окажется государственным служащим. Будет ли это нарушением антикоррупционного законодательства?

Маркетинговые материалы, предоставляемые клиентам, — это правомерные расходы, если материалы предназначены для демонстрации наших продуктов и услуг в рамках выставки. Некоторые антикоррупционные законодательные акты и/или государственные нормы могут запрещать вам оказывать какие-либо знаки гостеприимства в адрес государственных служащих, поэтому вам следует спросить у государственного служащего, есть ли у него право на принятие ваших знаков гостеприимства.

Вообще, вне зависимости от того, кем являются ваши гости, необходимо всегда следить за тем, чтобы расходы были умеренными и соответствовали инструкциям, приведенным в разделе «Подарки, поездки и развлечения» настоящего Кодекса поведения. В любом случае необходимо вести документацию с указанием характера подарков, знаков гостеприимства и оснований для них, а также следить за тем, чтобы подарок или знак гостеприимства не был расценен как попытка ненадлежащим образом повлиять на принятие тех или иных решений.

### **Торговля влиянием**

Торговля влиянием имеет место, когда человек, как правило, государственный служащий или представитель органа власти, принимает обещания, подарки или любые другие блага от другого человека с тем, чтобы использовать свое положение или политическое влияние для обеспечения дарителю благ, тендера, работы или какого-либо другого благоприятного решения.

В Teleperformance торговля влиянием строго запрещена.

### **Как правильно себя вести**

Во избежание торговли влиянием или иных форм коррупции или взяточничества сотрудники Teleperformance должны соблюдать особую осторожность, когда от имени компании ведут дела, в которых задействованы представители правительственного учреждения или органа власти.

Примеры

- Я занимаюсь подготовкой заявки на участие в тендере в другой стране. Мне сказали, что для получения тендера стоит обратиться к одному влиятельному человеку в этой стране. Могу ли я это сделать?

Нет. Вы должны проконсультироваться с контактным лицом на вашем предприятии, нашим юридическим отделом в соответствующей стране или отделом нормативно-правового соответствия Группы, чтобы получить рекомендации о том, как действовать дальше.

- Я занимаюсь получением необходимых разрешений для строительства нового контакт-центра Teleperformance за рубежом. Мне посоветовали обратиться к одному влиятельному человеку в этой стране, чтобы получить эти разрешения. Могу ли я обратиться к этому человеку?

Нет. Вам не следует обращаться к этому человеку. Вы должны проконсультироваться с контактным лицом на вашем предприятии, нашим юридическим отделом в соответствующей стране или отделом нормативно-правового соответствия Группы, чтобы получить рекомендации о том, как действовать дальше.

- Teleperformance собирается приобрести одну иностранную компанию, и я занимаюсь подготовкой к сделке. Мне сказали, что для получения разрешений надзорных органов нужно обязательно прибегнуть к услугам посредника, который находится в этой стране. Как мне поступить?

Вы должны связаться с контактным лицом на вашем предприятии, нашим юридическим отделом в соответствующей стране или отделом нормативно-правового соответствия Группы, чтобы получить рекомендации о том, как действовать дальше.

### **Подарки, поездки и развлечения**

Когда человек получает какую-либо ценность, не оплатив ее справедливую рыночную стоимость, считается, что он получил подарок. В рамках настоящего Кодекса поведения под поездками и развлечениями понимается предоставление или принятие некоторой ценности, например обедов/ужинов, напитков, входных билетов, транспорта, проживания, покрытия командировочных или личных расходов без соответствующей оплаты.

Teleperformance требует, чтобы сотрудники, которые работают с клиентами, потенциальными клиентами, деловыми партнерами, поставщиками и другими третьими лицами, придерживались определенных норм в отношении подарков, поездок и развлечений. Как правило, Teleperformance разрешает дарение и получение деловых подарков, а также предложение и принятие развлечений при условии:

- разумной стоимости и периодичности подарков/развлечений;
- уместности подарков/развлечений и их соответствия деловому этикету;
- правомерности подарков/развлечений с точки зрения законодательных норм и законных деловых практик, действующих в данной юрисдикции;
- невозможности сделать вывод, что подарок, поездка или развлечения может повлиять на принятие сотрудником Teleperformance делового решения или выполнение обязанностей в Teleperformance либо на деловые решения человека, который является их получателем;
- подарки/развлечения имеют надлежащий вид, не вызывают неловкости и не приносят ущерб репутации Teleperformance либо человека, который является получателем подарка, поездки или развлечений.

В любом случае необходимо вести документацию с указанием характера подарков, поездок и/или развлечений и оснований для них, а также следить за тем, чтобы подарок, поездки и/или развлечения не были расценены как попытка ненадлежащим образом повлиять на принятие тех или иных решений.

### **Как правильно себя вести**

Сотрудникам Teleperformance не следует делать роскошные или чрезмерные подарки и предлагать иные блага как в денежной, так и в неденежной форме, напрямую или опосредованно, какому-либо государственному служащему, клиенту, поставщику, субподрядчику или другому третьему лицу, равно как и принимать подобные подарки и блага от таких третьих лиц. Подарки или приглашения ни в коем случае не должны влиять на деловые решения сотрудника Teleperformance или восприниматься как имеющие влияние на человека, который их получает.

#### **Примеры**

- Мне предложили подарок, как мне кажется, с целью повлиять на мое решение по одному из деловых вопросов Teleperformance. Как мне поступить?

Вежливо откажитесь и сообщите об этом случае контактному лицу на своем предприятии или своему региональному специалисту по конфиденциальности данных.

- По роду своей деятельности я постоянно занимаюсь организацией встреч и поездок. В отеле, где я часто бронирую номера для сотрудников Teleperformance, мне предложили бесплатное проживание в выходные для моих родителей на годовщину их свадьбы. Могу ли я принять это предложение?

Нет. Несмотря на то, что выгоду от подарка получите не лично вы, принятие предложения создаст видимость получения блага, способного влиять на ваши деловые решения, и затруднит соблюдение беспристрастности при бронировании отелей для Teleperformance в будущем.

## **Пожертвования, взносы, благотворительность, спонсорство**

Благотворительные пожертвования, взносы и спонсорская помощь — это подарки, которые делаются в благотворительных целях или в рамках поддержки какой-либо благотворительной инициативы. Такие пожертвования могут предоставляться в денежной форме, в форме услуг или в форме новых/бывших в употреблении вещей. Кроме того, это может быть гуманитарная помощь, помощь в чрезвычайной ситуации, помощь в развитии инфраструктуры или помощь медицинскому учреждению.

Как компания с высокой гражданской ответственностью Teleperformance считает необходимым содействовать развитию сообществ, в которых работает, путем поддержки заслуживающих доверия благотворительных инициатив через наш Комитет по корпоративной социальной ответственности.

### **Как правильно себя вести**

Любое пожертвование, взнос или спонсорская помощь в поддержку благотворительной программы или мероприятия, осуществляемые от имени Teleperformance, должны быть предварительно утверждены в письменной форме председателем Комитета по корпоративной социальной ответственности ([csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com)).

При совершении пожертвования в адрес благотворительной организации или спонсировании благотворительной инициативы либо мероприятия от имени Teleperformance Комитет по корпоративной социальной ответственности должен убедиться, что получатель представляет собой добросовестную благотворительную организацию, надлежащим образом зарегистрированную или имеющую лицензию в данной юрисдикции, и что пожертвование соответствует нашим корпоративным ценностям или политикам.

Пожертвования, взносы или спонсорская помощь в адрес благотворительной организации, связанной с каким-либо государственным служащим, запрещены.

Все утвержденные благотворительные пожертвования, взносы и спонсорская помощь должны быть надлежащим образом учтены и точно отражены в отчетности компании.

### **Примеры**

- Однажды, когда я работал, ко мне подошел местный житель. Он попросил меня пожертвовать средства в пользу городской благотворительной организации. Как мне поступить?

Вы вольны делать пожертвования благотворительным организациям от своего имени и за счет своих собственных средств.

Если просьба о пожертвовании адресована Teleperformance, вам следует передать ее на рассмотрение контактному лицу на вашем предприятии или председателю Комитета по корпоративной социальной ответственности ([csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com)).

## **Политическая деятельность**

Teleperformance строго соблюдает нейтралитет в политических, религиозных и мировоззренческих вопросах.

Соответственно, политика Teleperformance запрещает финансовую поддержку политических кандидатов, выборных представителей или должностных лиц, политических партий или религиозных организаций.

Teleperformance уважает право своих сотрудников участвовать в политической жизни, но в качестве частных лиц, а также при условии, что они не представляют Teleperformance и что их деятельность не рассматривается другими людьми как участие в политическом процессе самой Группы или от имени Группы.

### **Как правильно себя вести**

Если вы хотите участвовать в политической деятельности, делайте это от своего имени, не на рабочем месте и в свободное от работы время.

Никогда не используйте территорию, материалы, технику и другие ресурсы Teleperformance для осуществления политической деятельности.

Не используйте образ, логотипы, канцелярские принадлежности и другие брендированные материалы Teleperformance в поддержку своих политических взглядов.

Относитесь с уважением к убеждениям других людей.

Если вы участвуете в принятии каких-либо политических решений по вопросу, тем или иным образом имеющему отношение к Teleperformance, ее деятельности, отрасли, клиентам или сотрудникам, вы должны сообщить об этом в юридический отдел на своем предприятии или своему региональному специалисту по конфиденциальности данных, а также воздержаться от участия в обсуждениях и голосованиях по такому вопросу.

Примеры

- Я работаю на общественных началах в штабе местного политического кандидата, программа которого соответствует ценностям Teleperformance. Могу ли я воспользоваться нашим копировальным аппаратом, чтобы размножить несколько флаеров?

Нет. Teleperformance запрещает использовать какие-либо ресурсы компании для личной политической деятельности, а также заниматься такой деятельностью в рабочее время.

- Я принимаю активное участие в политической жизни своего города. Нужно ли мне сообщать об этой своей деятельности Teleperformance?

Сообщать о подобной деятельности требуется только при определенных обстоятельствах. Поговорите с юридическим отделом на своем предприятии или со своим региональным специалистом по конфиденциальности данных, чтобы узнать, нужно ли это делать в вашем случае.

- Меня попросили пожертвовать деньги на кампанию кандидата от политической партии. Разрешается ли мне делать такие пожертвования?

Да, при условии что пожертвование делается от вашего имени из ваших собственных средств. Делать пожертвования от имени Teleperformance или для пользы Teleperformance запрещается.

### **Конфликты интересов**

Конфликт интересов может иметь место, когда у сотрудника Teleperformance есть финансовые, деловые или личные интересы либо деятельность, которые мешают или противоречат либо создают видимость помехи или противоречия интересам или репутации Teleperformance. Существует несколько ситуаций, которые представляют собой конфликт интересов или могут восприниматься как таковой, например:

- ситуация, которая мешает выполнению ваших обязанностей или обязательств по отношению по Teleperformance либо отрицательно сказывается на вашей способности действовать в интересах Teleperformance;
- ситуация, в которой вы, ваш друг или родственник получаете ненадлежащую выгоду, в том числе деньги, услуги или другие выгоды, вследствие занимаемой вами должности в Teleperformance;
- ситуация, в которой вы благодаря своей должности в Teleperformance узнаете о деловой возможности, после чего вы, ваш друг или родственник используете эту возможность для собственной выгоды или иным образом, противоречащим интересам Teleperformance.

Вы обязаны принимать обоснованные деловые решения, отвечающие интересам Группы. Следует избегать ситуаций, в которых ваши личные интересы либо интересы ваших близких друзей или родственников конфликтуют с интересами Teleperformance или создают видимость такого конфликта.

### **Как правильно себя вести**

В своей профессиональной деятельности вы должны действовать исключительно в интересах Teleperformance и воздерживаться от использования каких-либо ситуаций (как напрямую, так и через третьих лиц) для собственной выгоды или выгоды других лиц.

Вы должны заблаговременно выявлять фактические и потенциальные конфликты интересов и поступать строго в соответствии с порядком, предусмотренным в Teleperformance для отдельных областей деятельности, например

закупок, заключения субподрядных договоров и развития бизнеса. Вы также должны поступать в соответствии с нормами, действующими в вашей стране или стране, где вы работаете.

Если ваши интересы за пределами Группы либо интересы членов вашей семьи создают конфликт интересов или видимость такого конфликта, вы должны сообщить об этом в письменном виде своему непосредственному руководителю, а также в юридический отдел на своем предприятии.

Избегайте использования ресурсов Teleperformance для получения личной выгоды любого рода. К таким ресурсам относятся офисная техника, материалы, рабочее время, ресурсы и/или интеллектуальная собственность Teleperformance.

#### Примеры

- В ходе работы мне стало известно о деловой возможности, которая может быть очень прибыльной. Могу ли я воспользоваться этой возможностью в личных целях?

Если возможность находится в сфере деятельности Teleperformance или имеет отношение к деловому партнеру или поставщику Teleperformance, вы должны сообщить об этой возможности своему непосредственному руководителю, в юридический отдел на своем предприятии или своему региональному специалисту по конфиденциальности данных и следовать полученной рекомендации.

Вы должны избегать трудоустройства за пределами Teleperformance, которое может отрицательно сказаться на выполнении ваших обязанностей в Teleperformance. В случае сомнений обратитесь за советом к контактному лицу на своем предприятии.

- Мой муж работает в одной из компаний-конкурентов Teleperformance. Дома мы не разговариваем на профессиональные темы, и я не знаю, чем он занимается на работе. Однако некоторые мои коллеги считают, что это компрометирующая меня ситуация. Как мне поступить?

Ваша ситуация может создавать видимость конфликта интересов. Чтобы защитить и себя, и компанию, вам следует сообщить об этих фактах непосредственному руководителю, в юридический отдел на вашем предприятии или региональному специалисту по конфиденциальности данных.

Кроме того, вам с мужем необходимо принять меры, чтобы гарантировать, что никакая конфиденциальная или проприетарная информация одной компании не станет известна другой. Например, вы не должны сообщать свой пароль для входа в системы Teleperformance своему мужу или кому-либо еще.

#### **Противодействие отмыванию денег**

Отмывание денег — это сокрытие происхождения или источника денег либо имущества, полученных незаконным путем, или процесс придания незаконно полученным доходам видимости легальных. К отмыванию денег также относится помощь в размещении, сокрытии или конвертации прямых или косвенных поступлений от преступной деятельности. Обратное отмывание денег — это процесс маскировки правомерного источника средств, которые планируется использовать в незаконных целях.

В Teleperformance строго запрещены отмывание денег и обратное отмывание денег.

Наши сотрудники должны следить за тем, чтобы Teleperformance не получала поступлений от преступной деятельности и никоим образом не участвовала в их легализации. Отмывание денег и обратное отмывание денег представляют собой уголовно наказуемые деяния.

Никакие выплаты не должны производиться посредникам, кроме случаев, когда платежи являются правомерными, соответствуют условиям заключенного в письменном виде договора и совершаются после предоставления надлежащего счета-фактуры. Запрещается совершать платежи без надлежащей документации, в том числе без документального подтверждения выполнения работ. На подлежащие возмещению расходы должны быть предоставлены квитанции. Ни в коем случае нельзя совершать платежи наличными.

#### **Как правильно себя вести**

Сотрудники Teleperformance должны обращать внимание на любые необычные или подозрительные действия, а также на признаки отмывания денег, и сообщать о таких случаях в финансовый отдел Группы в Париже.

Работая с поставщиками, не переводите средства на банковские счета за пределами страны, в которой поставщик ведет деятельность, а также на банковские счета третьих лиц. Не совершайте платежи методами, не предусмотренными обычным деловым оборотом, и не делите платежи между несколькими банковскими счетами.

При получении средств от клиентов обращайтесь внимание на платежи, поступающие с нескольких банковских счетов, со счетов в офшорной зоне или за пределами страны, в которой клиент ведет деятельность, а также на платежи, совершаемые раньше, чем предусмотрено обычным деловым оборотом, и на платежи наличными. О любых таких случаях необходимо сообщать в финансовый отдел Группы в Париже.

Примеры

- Наш давний поставщик попросил меня оплатить часть счета путем перевода средств на банковский счет другой организации. Как мне поступить?

Вы должны немедленно довести эту необычную просьбу до сведения финансового отдела Группы в Париже и последовать совету финансового отдела.

#### **4. Обеспечение Исполнения Кодекса Поведения Teleperformance И Меры Дисциплинарного Взыскания**

Любой сотрудник Teleperformance, который попытался нарушить или нарушил настоящий Кодекс поведения, как по небрежности, так и умышленно, будет подвергнут дисциплинарному взысканию в соответствии с действующим законодательством, включая административные меры и уголовные наказания, а также дисциплинарные меры, предусмотренные Внутренним регламентом компании, в которой этот сотрудник работает или должностным лицом которой является.

#### **5. Горячая Линия По Вопросам Этики И Защита Информаторов**

Teleperformance поощряет культуру открытости, в которой каждый человек может высказать свое мнение относительно нашего Кодекса поведения и быть уверен в том, что это мнение будет доведено до сведения руководства. Ответственность за применение и соблюдение настоящего Кодекса поведения лежит на каждом из нас. Мы понимаем, что у вас могут быть сомнения в отношении некоторых его положений, и что для соблюдения Кодекса поведения вам могут понадобиться помощь и разъяснения.

Если вам нужна помощь по какому-либо вопросу, связанному с настоящим Кодексом поведения, обратитесь к своему непосредственному руководителю. Если вы считаете, что информирование непосредственного руководителя затруднительно или что в этом случае соответствующие меры приняты не будут, используйте другой способ: сообщите о потенциальном нарушении на Горячую линию по вопросам этики. Есть несколько способов сообщить о подозрительном поведении.

1. Вы можете связаться с одним из следующих сотрудников:

- директором отдела кадров на вашем предприятии;
- директором по юридическим вопросам на вашем предприятии;
- вашим региональным специалистом по конфиденциальности данных;
- генеральным директором по вашей стране;
- региональным генеральным директором, отвечающим за ваш регион.

1. Вы можете воспользоваться горячей линией по вопросам этики: мы рекомендуем сотрудникам Teleperformance пользоваться горячей линией по вопросам этики во всех случаях, когда они лично, добросовестно, обоснованно и без корыстного интереса полагают, что ненадлежащее деловое поведение имело место, имеет место или будет иметь место. Сообщения, полученные на горячую линию, будут расследоваться в порядке, установленном в Глобальной политике горячей линии по вопросам этики.

Согласно Политике горячей линии, а также действующему законодательству, никакие ответные действия против людей, которые добросовестно, обоснованно и без корыстного интереса сообщили о ненадлежащем деловом поведении на горячую линию, предприниматься не будут. Любой сотрудник, который сообщил о подозрениях на горячую линию по вопросам этики и полагает, что против него предпринимаются ответные действия, должен сообщить об этом на горячую линию.

Сообщения рассматриваются как конфиденциальные в пределах, предусмотренных законодательством.

Глобальную политику горячей линии по вопросам этики и информацию о ней можно найти в интрасети Группы.