Les pratiques commerciales de TTEC

Notre Code d'éthique pour les employés, les fournisseurs et les partenaires

ttec®

« Chacun de nous a une obligation d'être responsable de la façon dont l'entreprise mène ses activités. En tant que membre de notre équipe, vous devez toujours tenir compte de l'effet de vos actions sur notre intégrité et notre crédibilité. »

Kenneth D. Tuchman
Fondateur, président et directeur général

Les valeurs et les principes importants décrits dans ce document s'appliquent à la famille d'entreprises TTEC. Lorsque le document fait référence à « TTEC » ou « notre entreprise », la référence concerne toutes les entreprises TTEC et les autres entités qui sont directement ou indirectement contrôlées par TTEC Holdings, Inc.

Pour signaler des préoccupations ou demander conseil au sujet de tout enjeu décrit dans notre *Code d'éthique : Nos pratiques commerciales*, contactez la ligne d'assistance We Hear You (Nous sommes à l'écoute) au +1 (888) 788-0032 (É.-U. et Canada), ou bien en ligne sur http://www.ttecwehearyou.com pour consulter les directives des numéros à composer hors Amérique du Nord.

Contenu

I **Message de notre directeur général** 4

II **Notre Code d'éthique et vous** 5

A. Signaler les préoccupations et poser des questions

B. Protection des dénonciateurs contre les représailles

III **Travailler en équipe** 7

A. Nous dirigeons par l'exemple

B. Nous ne faisons pas de discrimination ni de harcèlement

C. Nous croyons que la diversité nous rend meilleurs

D. Nous nous comportons de façon professionnelle sur le lieu de travail

E. Nous assurons un milieu de travail sécuritaire et sain

- Nous n'avons aucune tolérance de la violence sur le lieu de travail
- Nous ne permettons pas les armes au travail
- Nous nous attendons à un milieu sans drogue et sans alcool

F. Nous protégeons les informations de nos employés : Votre droit à la confidentialité

G. Nous respectons des pratiques de rémunération équitable

IV **Notre excellence commerciale** 10

A. Nous protégeons les informations confidentielles

B. Nous ne tolérons pas la fraude

C. Nous protégeons les actifs de l'entreprise

- Inspection de la propriété privée
- Attentes en matière de confidentialité sur le réseau mondial TeleTech

D. Nous protégeons la propriété intellectuelle et les informations propriétaires de l'entreprise

E. Nous agissons de façon responsable sur les médias sociaux

F. Nous reconnaissons et gérons les conflits d'intérêts

- Faire affaire avec les employés, la famille et les amis
- L'emploi à l'extérieur de l'entreprise
- Siéger à des conseils d'administration
- Les transactions intéressées et les occasions de sociétés
- Les cadeaux et les courtoisies d'entreprise

G. Nous menons une entreprise durable

H. Nous redonnons à nos communautés

V **Des affaires transparentes** 14

A. Nous comprenons et respectons les lois sur la concurrence

B. Nous n'avons pas besoin des informations confidentielles des autres pour réussir

C. Nous soutenons des pratiques équitables en matière d'emploi

D. Nous gérons nos fournisseurs de façon proactive

E. Nous ne participons pas à la corruption

F. Nous respectons les restrictions au commerce

- Les boycottages
- Les sanctions et les embargos commerciaux
- Les contrôles d'exportation

G. Nous participons de façon responsable à la politique

H. Nous comprenons comment faire affaire avec les clients du gouvernement

VI **Nous comprenons notre responsabilité envers nos actionnaires** 18

A. Nous conservons des dossiers exacts

B. Nous divulguons nos informations financières de façon précise

C. Nous avons des politiques contre les opérations d'initié

D. Nous gérons de façon responsable les requêtes des médias et autres

E. Nous effectuons une bonne gouvernance

Message de notre président directeur général

Nous nous engageons à exercer nos activités avec intégrité. Nous ne sommes pas les seuls à être affectés par nos actions ; elles affectent nos clients et leurs clients, les communautés où nous travaillons, nos partenaires commerciaux et nos collègues. Depuis plus de 30 ans, nous procurons une expérience exceptionnelle à la clientèle pour les plus grandes entreprises au monde, ainsi que leurs clients; et la clé de notre réussite continue est la prise de décisions commerciales éthiques. Alors que nous grandissons et développons notre entreprise sur de nouveaux marchés, de nouvelles technologies et de nouvelles offres stratégiques, c'est l'occasion pour chacun d'entre nous de s'approprier la façon dont nous exerçons nos activités et de participer à établir une entreprise où les normes éthiques les plus élevées guident la façon dont nous traitons les affaires et interagissons.

Notre code d'éthique, Nos pratiques commerciales, est la boussole en matière d'éthique pour nos employés, nos vendeurs et nos fournisseurs en ce qui concerne la façon dont nous collaborons avec nos partenaires commerciaux, dont nous nous engageons avec le marché pour la concurrence des occasions d'affaires, dont nous appuyons les communautés où nous vivons et travaillons et, surtout, dont nous communiquons ce que nous attendons l'un de l'autre alors que nous délivrons les services et les innovations de la plus haute qualité à nos clients, et le potentiel de valorisation le plus élevé auprès de nos actionnaires.

Lorsque vous agissez en tant que membre de notre équipe, je m'attends à ce que vous teniez toujours compte de la façon dont vos décisions affectent notre crédibilité et notre réputation. Tout ce que vous faites dans le cadre de notre entreprise devrait toujours démontrer un bon jugement commercial, des principes éthiques solides et respecter les normes décrites dans notre Code d'éthique.

Notre entreprise en croissance continue est présente dans plus de 25 pays sur six continents, emploie plus de 50 000 professionnels, et exerce des partenariats avec des centaines de fournisseurs très divers. Notre Code d'éthique ne tente pas de répondre à toutes les situations qui se présentent dans notre entreprise complexe. Il est conçu pour donner des directives claires de nos attentes sur la façon dont nous faisons affaire et dont vous prenez des décisions lorsque vous travaillez avec nous. De temps à autre, vous ferez face à des dilemmes éthiques ou par des personnes qui ne partagent pas nos normes commerciales. Si vous n'êtes pas sûr comment gérer une situation difficile, si vous découvrez une infraction possible des lois ou des politiques, si vous voyez qu'une mauvaise décision est en voie d'être prise, ou si vous avez simplement une question au sujet de la meilleure façon de procéder, veuillez communiquer avec la ligne d'assistance We Hear You (WHY) (Nous sommes à l'écoute), ou parlez à votre chef d'équipe, votre directeur ou votre représentant local de l'entreprise ou des ressources humaines. Vous pouvez aussi contacter notre Service juridique à ethics@ttec.com pour obtenir de l'aide.

Si vous n'avez pas de certitude concernant la prochaine étape, vous n'avez qu'à le demander. Les questions sont bienvenues ; vos demandes demeureront confidentielles et nous vous protègerons d'éventuelles représailles pour avoir exprimé des préoccupations de bonne foi au sujet de la façon dont nous menons nos activités.

Le conseil d'administration, notre équipe de gestion et moi-même avons révisé et approuvé notre Code d'éthique, Nos pratiques commerciales. Il s'applique à tous les employés, vendeurs et fournisseurs partout au monde, à tous les niveaux de notre organisation et à toutes les entreprises de la famille TTEC (TeleTech).

Les façons dont nous exercons nos pratiques commerciales sont cruciales pour nous, ainsi qu'aux yeux de nos clients et de nos actionnaires. Veuillez continuer de nous aider à faire de TTEC (TeleTech) une entreprise où l'activité est exercée de manière intègre et pour laquelle nous pouvons être fiers de travailler.

Cordialement,

Kenneth D. Tuchman
Président et directeur général

Si vous souhaitez nous faire part de vos préoccupations ou demander assistance concernant tout type de questions abordé dans notre *Code d'éthique : Nos pratiques commerciales*, contactez le service d'assistance téléphonique We Hear You au +1.888.788.0032 (É-U. et Canada) ou bien en ligne sur http://www.ttecwehearyou.com pour consulter les instructions pour les numéros à composer hors Amérique du Nord.

Notre code d'éthique et vous

Chez TTEC, nos valeurs et notre Code d'éthique définissent nos pratiques commerciales et reflètent notre engagement de : être leader jour après jour ; agir correctement; chercher d'abord à comprendre; atteindre l'exceptionnel ; agir ensemble ; vivre passionnément.

Notre métier consiste à servir nos clients, réaliser des profits et créer une valeur pour les actionnaires; ce que nous faisons avec intégrité, sans sacrifier nos principes.

Nous sommes fiers de notre réputation d'excellence en matière de services et d'intégrité en affaires. Ce n'est pas simple de prendre les décisions difficiles pour toujours agir correctement. Ce qui est bien n'est pas toujours évident dans le monde complexe des affaires mondiales. Notre Code d'éthique est conçu pour fournir des directives sur la façon de prendre les décisions appropriées au bénéfice de nos clients, de notre entreprise, de nos actionnaires et de nos employés.

Notre Code d'éthique s'applique à notre entreprise au complet, à tous nos employés, aux membres de notre conseil d'administration, et à nos vendeurs et à nos fournisseurs partout dans le monde. Si vous travaillez pour une entreprise TTEC (TeleTech), ou avec nous à titre d'entrepreneur ou de fournisseur, vous avez la responsabilité de lire, comprendre et respecter les principes fondamentaux décrits dans notre Code d'éthique.

Nous prenons le plus grand soin lors de la sélection des fournisseurs, des entrepreneurs, des agents, des consultants et de ses autres partenaires commerciaux. Nous faisons affaire uniquement avec les entreprises qui répondent à nos normes élevées de comportement commercial éthique, et uniquement avec ceux qui respectent toutes les lois applicables à notre entreprise.

Prise de décision éthique

Notre réussite continue dépend de votre capacité de prendre des décisions qui sont conformes à nos valeurs fondamentales. Lorsque vous êtes confronté à une situation difficile, posez-vous les questions ci-dessous afin de prendre les bonnes décisions éthiques.

1. Est-ce légal? En cas d'incertitude, communiquer avec le Service juridique pour des conseils.
2. Est-ce que cela respecte notre politique ? Consultez PolicyIQ (QI en politique) pour de plus amples informations, ou parlez à votre directeur, votre représentant des ressources humaines ou le Service juridique pour des conseils.
3. Est-ce que cela reflète nos valeurs et notre culture ? Consultez le site Web Nos valeurs ou parlez à votre directeur pour des conseils.
4. Est-ce qu'il y a possibilité d'un impact indésirable pour les actionnaires? En cas d'incertitude, parlez à votre directeur, votre représentant du Service juridique ou d'éthique pour des conseils.
5. Seriez-vous préoccupé si cela apparaissait dans les grands titres des nouvelles? En cas d'incertitude, parlez à votre directeur, votre représentant du Service juridique ou d'éthique pour des conseils.

Signaler les préoccupations et poser des questions

Si vous avez des questions au sujet de notre Code d'éthique, nos politiques, ou des lois qui touchent notre entreprise, ou si vous voulez signaler une infraction, communiquez avec la ligne d'assistance confidentielle We Hear You (Nous sommes à l'écoute) en suivant les instructions d'appel spécifique au pays (affichées sur Mosaic), ou en vous rendant directement à http://www.ttecwehearyou.com pour l'accès par le Web. Vous pouvez aussi demander conseil auprès de notre Service juridique au +1 (303) 397-4397, ou ethics@ttec.com.

Nous enquêtons tous les rapports d'infraction présumée à notre Code d'éthique, aux lois et politiques de l'entreprise, et nous agissons rapidement en adoptant les mesures disciplinaires appropriées, si les circonstances le justifient. Nous assurerons la confidentialité des informations reçues, ainsi que le nom de ceux qui signalent des infractions, lorsque la loi le permet.

Effectuer un rapport de « bonne foi » ne signifie pas que votre préoccupation doit être justifiée. Cela signifie que vous devez être honnête et croire que vous agissez pour le bien de l'entreprise.

Politique des préoccupations des employés

Protection des informateurs contre les représailles

Nous avons une politique de portes ouvertes, ce qui veut dire que les employés ont l'occasion de discuter de préoccupations de façon ouverte et honnête avec la direction, le département du Capital humain et le Service juridique. L'entreprise n'exerce pas de représailles contre ceux qui signalent de bonne foi des préoccupations. Ceux qui sont courageux et qui « dénoncent » les actes fautifs et ceux qui collaborent avec nos enquêtes sont protégés contre les représailles. Toute personne qui participe à un acte de représailles fera l'objet de mesures disciplinaires, pouvant conduire au congédiement. Si vous croyez être victime de représailles, vous devez le signaler immédiatement à notre Service juridique à l'adresse courriel ethics@ttec.com.

Politique des préoccupations des employés

Travailler en équipe

Afin de livrer l'excellence pour notre entreprise et nos clients, nous créons des équipes collaboratrices très engagées. Nous attirons le meilleur talent créatif partout au monde et retenons nos employés en traitant nos collègues de façon respectueuse, en habilitant leur rendement et en fournissant un milieu de travail sécuritaire et productif.

Nous dirigeons par l'exemple

Nous nous attendons à ce que nos dirigeants créent et maintiennent un milieu de travail positif où les employés et les fournisseurs sont inspirés à exceller et sont à l'aise de poser des questions et d'exprimer leurs préoccupations. Si vous êtes superviseur, vous avez une responsabilité particulière d'agir comme modèle. Pour y contribuer:

- Démontrez votre engagement envers notre culture d'intégrité ;
- Veillez à ce que vous, ainsi que les personnes que vous supervisez, comprenent et respectent nos principes d'éthiques ;
- Soutenez ceux qui signalent un éventuel problème ;
- Transférez toujours les préoccupations en matière d'éthiques vers la ressource appropriée au sein de l'entreprise ;
- Ne permettez jamais que des représailles s'exerçent contre ceux qui formulent des préoccupations ou qui participent à une enquête ;
- Donnez les informations nécessaires aux personnes que vous supervisez pour effectuer leur travail ; et
- Traitez équitablement et respectueusement les personnes qui travaillent avec vous.

En tant que dirigeant au sein de notre entreprise, dirigez en montrant l'exemple, démontrez et encouragez toujours les normes éthiques dans nos activités.

Politique des normes de comportement

Nous ne faisons pas de discrimination ni de harcèlement

Nous nous engageons à maintenir un milieu de travail fondé sur le respect. Nous ne tolérons pas la discrimination ni le harcèlement. L'entreprise prend des décisions en matière de sélection des employés et des fournisseurs fondées sur le mérite, et non en raison du sexe, la race, la couleur, l'âge, la religion, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, l'origine nationale, l'incapacité, l'information génétique de la personne, ou tout autre statut protégé par la loi. Le harcèlement sur le lieu de travail peut se manifester de façon verbale ou physique, et peut varier selon la culture et les coutumes du lieu dans lequel le travail est réalisé. Tout comportement abusif, offensant ou qui crée un milieu de travail intimidant est inacceptable dans nos locaux.

Politique relative à la prévention du harcèlement et de la discrimination

Si le comportement d'une personne vous incomode, dites-le. N'oubliez pas que l'entreprise n'exerce pas de représailles contre ceux qui signalent de bonne foi leurs préoccupations.

Nous croyons fermement que la diversité nous rend meilleurs

En tant qu'entreprise mondiale, nous apprécions la valeur des cultures, des expériences et des perspectives différentes. Nous croyons que notre diversité contribue à notre réussite et nous rend plus forts. Nous acceptons nos différences et nous nous traitons mutuellement de façon respectueuse et équitable. L'engagement envers la diversité et l'inclusion ne sont pas simplement des mots ; ils constituent des élements essentiels dans la pratique de nos activités.

Politique d'occasion équitable d'emploi

Nous nous comportons de façon professionnelle sur le lieu de travail

Un lieu de travail professionnel est essentiel à notre réussite. Ce que nous faisons tout comme notre apparence ont un impact sur notre réputation au sein du marché et sur la qualité de nos interactions sur notre lieu de travail.

Nous attendons de la part des employés qu'ils se comportent de façon professionnelle en tout temps. Les relations personnelles développées sur le lieu de travail ne doivent pas interférer avec le professionnalisme des employés, y compris dans la considération d'autrui avec respect, et il convient de s'abstenir de comportements qui pourraient rendre les collègues mal à l'aise, comme des manifestations physiques d'affection ou l'utilisation de langage sexuel.

Les vêtements professionnels appropriés peuvent varier d'un pays à l'autre, mais où que vous travailliez pour l'entreprise, dans quelque pays que ce soit, votre apparence vestimentaire doit nous représenter de manière adéquate : une organisation professionnelle auprès de laquelle les clients confient leur actif le plus important ; leur relation client.

Politique des normes de comportement

Nous assurons un milieu de travail sûr et sain

Chez TTEC, la sécurité de nos employés est notre priorité. Chaque employé a un rôle à jouer afin d'assurer la sûreté de notre lieu de travail. Restez inforomés des meilleures pratiques en matière de sécurité en suivant la formation périodique de sécurité pertinente dans le cadre de l'emploi ; respectez toujours les procédures et pratiques de sécurité qui sont enseignées lors de la formation relative à la prévention des blessures.

Si des accidents ou des blessures se produisent, signalez-les immédiatement.

Politique relative à la sécurité sur le lieu de travail

Nous n'avons aucune tolérance à l'égard de la violence sur le lieu de travail

Les menaces, la violence et l'intimidation ne sont pas tolérées dans notre entreprise. Nous prendrons des mesures immédiates contre toute violence sur le lieu de travail. Signalez immédiatement toute préoccupation et menace de violence.

Politique relative à la sécurité sur le lieu de travail

Nous n'autorisons pas la présence d'armes sur le lieu de travail

Les armes à feu ainsi que les armes de toute sorte sont strictement interdites sur le lieu de travail, dans les véhicules de l'entreprise ou en possession d'un employé dans nos installations, lors d'un événement ou d'une activité commanditée par l'entreprise. Si vous ou vos collègues êtes en danger immédiat, communiquez immédiatement avec les forces de l'ordre et le Service de sécurité de TTEC.

Les armes sont strictement interdites sur le lieu de travail.

Politique relative à la sécurité sur le lieu de travail

Nous espérons un environnement sans drogue et sans alcool

TeleTech a une politique de lieu de travail sans drogue et sans alcool. L'intoxication a un effet néfaste sur le jugement et affecte la sécurité de nos employés et de nos visiteurs. Toute possession de substance toxique (alcool, drogues ou médicaments sur ordonnance mal utilisés), ou tout individu ayant ses facultés altérées en raison de l'utilisation de substance tout en effectuant des activités au sein de l'entreprise (dans nos établissements ou ailleurs) entraînera le congédiement dudit employé. Si vous assistez à un événement où l'on sert de l'alcool, faites preuve de bon jugement, connaissez vos limites et organisez votre transport.

Bien que certaines juridictions permettent l'utilisation ou la possession de marijuana, l'entreprise ne le permet pas.

Politique d'un lieu de travail sans drogue

Nous protégeons les informations de nos employés : Votre droit à la confidentialité

Dans le cadre de votre emploi, l'entreprise a accès à vos informations d'identification personnelles (adresse du domicile et coordonnées, famille, rémunération, informations sur la santé et les incapacités, résultats de vérification de vos antécédents, historique d'emploi et autres informations sensibles). Nous conservons et utilisons ces informations et, parfois (avec le consentement, si nécessaire) nous les transférons à des tiers, mais seulement à des fins professionnelles. Nous nous engageons à respecter votre confidentialité et à faire usage de pratiques exemplaires pour sauvegarder ces informations.

Les règles de confidentialité diffèrent partout dans le monde ; nous travaillons à respecter les lois relatives à la confidentialité des données dans les pays où nous développons notre activité.

Si, dans le cadre de votre emploi, vous avez accès aux données privées des employés, vous devez respecter toutes les restrictions pour l'accès aux données, prendre les mesures de précaution pour protéger les données contre une mauvaise utilisation, et y accéder qu'en cas de besoin nécessaiere, à des fins légitimes de développement des activités. Il est également de notre resposnabilité de ne jamais divulguer ou partager (par courriel ou autre) les données privées d'un employé avec d'autres employés ou des tiers, à moins que ces personnes aient une réelle « nécessité de savoir », et sous réserve d'avoir obtenu l'approbation du superviseur immédiat.

Politique de confidentialité

Nous respectons des pratiques de rémunération équitable

L'entreprise rémunère ses employés pour toutes les périodes travaillées. Si vous croyez que votre bulletin de paye est inexact, ou si vous avez une question au sujet de votre paye, veuillez contacter votre superviseur, votre représentant du Capital humain, ou la ligne d'assistance We Hear You (Nous sommes à l'écoute).

Politique de rémunération

Notre excellence commerciale

Nous sommes fiers de notre capacité d'offrir une valeur supérieure à nos clients et à leurs consommateurs par le biais de services innovants de haute qualité. Nous traitons nos clients et leurs consommateurs avec honnêteté et intégrité, en faisant uniquement des promesses que nous pouvons tenir.

Nous protégeons les informations confidentielles

Lorsque nous traitons avec nos clients et leurs consommateurs, nous avons accès à des informations sensibles et confidentielles. Nous protégeons ces informations avec diligence et elles n'ont aucune prétention à quitter notre environnement sécurisé. Ne transférez jamais d'informations confidentielles à l'extérieur du réseau mondial de l'entreprise, y compris à votre adresse courriel personnelle, ou à des appareils ou des espaces de stockage n'appartenant pas à l'entreprise. Si vous découvrez une mauvaise manipulation ou une « fuite » d'informations confidentielles, veuillez nous le signaler immédiatement.

Politique relative à la sécurité de l'information

Nous respectons toujours les lois de protections des consommateurs en matière des lois sur les sollicitations téléphoniques et les listes d'exclusion, ainsi que les lois de ne pas enregistrer.

Nous nous élevons contre la fraude

La fraude, le vol et le détournement d'informations ou d'actifs sont des infractions graves et n'ont aucune place chez TTEC (anciennement TeleTech). L'entreprise possède des programmes sophistiqués de prévention de la fraude et des pertes et, si vous participez à une fraude, aidez d'autres à le faire, ou décidez d'ignorer les délits d'autrui auxdites fraude, vous ferez l'objet de mesures disciplinaires, y compris le congédiement. La fraude entraîne la perte de confiance de nos clients pour nos services, la perte d'occasions d'affaires pour TeleTech et d'emplois pour nos employés. Nous engageons des poursuites criminelles et des actions civiles contre ceux qui participent à la fraude.

Politique contre la corruption

Notre programme de primes procure des incitatifs financiers aux employés et aux fournisseurs de l'entreprise qui communiquent de l'information crédible et utile à la détection et à la prévention de la fraude.

Nous protégeons les actifs de l'entreprise

Les employés de l'entreprise ont accès à des actifs précieux de l'entreprise (la technologie, l'équipement, liquidités et et autres biens). Nous devons utiliser ces actifs uniquement à des fins professionnelles légitimes. Vous ne devez jamais vendre, prêter, donner, utiliser ou autrement disposer des actifs de l'entreprise sans l'autorisation appropriée. Si vous soupçonnez le vol ou une mauvaise utilisation des biens de l'entreprise, signalez-le immédiatement.

Inspection de la propriété personnelle

Nos employés ont accès aux informations très confidentielles et personnelles de nos clients et de leurs consommateurs . Ces informations sont précieuses et souvent recherchées par les criminels. Comme condition d'emploi, l'entreprise se réserve le droit d'inspecter les bureaux, les vestiaires, les porte-documents, les sacs à main, les ordinateurs portables, les appareils personnels de stockage électronique et les véhicules personnels stationnés sur la propriété de l'entreprise, et ce, dans le but de protéger ces informations.

Attentes en matière de confidentialité sur notre réseau mondial.

Le réseau mondial de l'entreprise est un actif de l'entreprise fourni à des fins commerciales seulement. TeleTech surveille votre activité sur le réseau mondial, sans préavis .

La surveillance comprend les informations stockées sur votre ordinateur de l'entreprise, le système de courriel et les appareils mobiles (qu'ils appartiennent à l'entreprise ou non).

Politique de surveillance de l'utilisation des ressources de l'entreprise

N'utilisez pas le réseau mondial pour :

- Accéder, transmettre ou stocker de la pornographie, participer à des jeux en ligne ou accéder à des sites Web qui ne respectent pas les valeurs de l'entreprise ;
- Afficher des messages au sujet des informations commerciales confidentielles et propriétaires de l'entreprise ou de nos clients;
- Offenser ou harceler les clients, leurs consommateurs ou vos collègues.

Politique d'utilisation acceptable

Nous protégeons la propriété intellectuelle et les informations propriétaires de l'entreprise

La propriété intellectuelle (PI) et l'innovation sont essentielles à notre réussite commerciale. La PI de l'entreprise comprend les idées, les processus, les secrets commerciaux, la technologie, les logiciels, le savoir-faire exclusif, les inventions, les conceptions, les matériaux de commercialisation, les méthodes d'établissement des prix, les marques et les autres créations protégées par la loi. Nous investissons des sommes importantes pour le développement et l'acquisition de la PI; nous ferons respecter nos droits et poursuivrons en justice les contrevenants, et ce, dans toutes les mesures permises par la loi. À moins de disposition contraire de la loi, toute PI créée par nos employés au cours de leur emploi au sein de l'entreprise est la propriété de l'entreprise.

Notre obligation de conserver la confidentialité des informations de l'entreprise ne se termine pas avec notre emploi. Ne divulguez jamais des informations de TTEC après votre départ de l'entreprise.

Les informations propriétaires de TeleTech sont des actifs précieux. Protégez toujours les informations confidentielles et propriétaires que vous aidez à développer ou auxquelles vous avez accès dans le cadre de votre emploi. N'utilisez ou ne divulguez jamais la PI de TeleTech ou des informations propriétaires confidentielles sans autorisation et assurez-vous que les modalités appropriées de non-divulgation sont en place avant la divulgation de PI et d'informations propriétaires.

Nous agissons de façon responsable sur les médias sociaux

Bien que nous ne contrôlions pas la façon dont vous utilisez les médias sociaux lors de votre temps personnel, faites preuve de bon jugement et songez sérieusement aux répercussions lorsque vous affichez sur des sites sociaux, l'Internet, des clavardoirs ou des blogues. Lorsque vous vous identifiez comme employé de l'entreprise , comme vendeur ou fournisseur sur les médias sociaux, respectez toujours les valeurs de notre entreprise et prenez soin de ne pas offenser nos clients, notre industrie ou vos collègues.

À moins d'être autorisé à parler au nom de l'entreprise, assurez-vous que les opinions que vous exprimez ne sont pas associées à TTEC .

N'utilisez jamais les médias sociaux pour faire circuler des informations délibérément fausses ou trompeuses au sujet de l'entreprise, nos clients, nos consommateurs, nos concurrents, les collègues ou nos marchands et fournisseurs. Les informations confidentielles au sujet des relations commerciales, le rendement, la condition financière ou des enjeux juridiques de l'entreprise ne doivent jamais être discutées dans les médias sociaux, puisque cela pourrait nuire à l'entreprise et enfreindre les lois. Si vous découvrez une publication négative au sujet de l'entreprise , avisez la direction afin que nous puissions protéger notre marque et, de ce fait, protéger nos relations avec les clients et votre emploi.

Politique des médias sociaux

Nous reconnaissons et gérons les conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts surviennent lorsque nos intérêts personnels et financiers interfèrent, ou semblent interférer, avec l'objectivité de nos décisions commerciales. Les décisions que nous prenons au nom de l'entreprise et dans nos vies privées doivent être soigneusement réfléchies afin d'éviter des conflits d'intérêts, réels ou perçus. L'entreprise s'attend à ce que ses employés reconnaissent les conflits d'intérêts et les gèrent par une divulgation en temps opportun au service juridique ou auprès de la direction.

Une divulgation précoce d'un conflit potentiel peut régler la plupart des conflits d'intérêts et éviter une situation embarrassante qui pourrait entraîner une perte d'activité ou d'emploi. Une apparence de conflit peut être aussi nuisible qu'un conflit réel. Confronter un conflit potentiel d'intérêts n'est pas une infraction, mais ne pas le divulguer en temps opportun peut entraîner votre congédiement ou la fin de votre relation avec l'entreprise . Si un conflit ne peut pas être réglé par la divulgation, on peut le régler par la réaffectation de personnel ou par une modification de la façon dont les décisions commerciales sont prises.

Faire affaire avec les employés, la famille et les amis

De façon générale, nous ne faisons pas affaires avec les employés et les membres de leur famille immédiate.

Il y a conflit d'intérêts si vous, un membre de votre famille ou un ami proche détenez une participation ou un poste de direction dans une entreprise qui est un fournisseur, un partenaire commercial ou un client. Nous nous attendons à ce que nos employés, nos vendeurs et nos fournisseurs nous avisent de tels conflits potentiels afin que nous puissions travailler ensemble, de façon proactive, pour éviter des conflits d'intérêts. Si vous êtes directement impliqué dans le processus de sélection d'un fournisseur avec une entreprise qui appartient ou qui est représentée par quelqu'un avec qui vous avez un lien personnel, avisez immédiatement votre superviseur de ce conflit et retirez-vous du rôle de prise de décision lors du processus de sélection.

De même, afin de minimiser le risque d'un conflit d'intérêts et d'encourager l'équité sur le lieu de travail, les relations amoureuses entre collègues de la même chaîne hiérarchique sont déconseillées.

Politique d'emploi de la parenté et des relations personnelles étroites

L'emploi à l'extérieur de TTEC

Lorsque vous travaillez pour nous en tant qu'employé à temps plein, nous nous attendons à l'exclusivité de votre attention et de votre temps. Accepter un emploi à l'extérieur, lorsque vous travaillez pour nous, peut avoir des répercussions sur votre productivité et peut aussi créer un conflit d'intérêts. Avant d'accepter un emploi ou un engagement commercial à l'extérieur de TeleTech, y compris pour fournir des services-conseils, ou des services connexes, consultez votre superviseur et obtenez une approbation écrite. Les employés qui ont des emplois ou des entreprises à l'extérieur doivent toujours respecter les normes de rendement dans leur poste au sein de l'entreprise et ne doivent pas traiter des affaires personnelles ou extérieures au cours des heures de travail dans l'entreprise , ou le faire à l'aide des biens , des informations, des fournitures, de l'équipement ou par le biais de notre réseau mondial.

Siéger à des conseils d'administration

Siéger à un conseil d'administration peut être prestigieux et peut servir une bonne cause. Malheureusement, cela peut aussi entraîner un conflit d'intérêts si l'organisation est controversée, n'adhère pas à nos valeurs ou entre en concurrence avec l'entreprise ou ses clients. Afin d'éviter des conflits d'intérêts potentiels, il faut une approbation écrite préalable pour siéger à un conseil d'administration pour toute organisation (que ce soit ou non un service rémunéré, une organisation qui fait affaires avec TeleTech ou à but lucratif). Discutez de l'occasion avec votre superviseur avant d'accepter et, si approuvé, communiquez avec le Service juridique à l'adresse courriel ethics@ttec.com pour une élimination formelle de conflit.

Les transactions avec apparentés et les opportunités d'entreprise

Lorsque vous travaillez chez ou avec nous , vous pourriez découvrir des occasions d'affaires. Bénéficier personnellement de telles occasions sans en divulguer les détails à l'entreprise , ou utiliser notre nom et nos contacts pour un bénéfice personnel crée un conflit d'intérêts inacceptable.

Les employés ne peuvent pas siéger à des conseils d'administration d'entreprises qui nous font concurrence, qui fournissent des biens et services, ou qui achètent nos services .

Vous pouvez profiter de telles occasions commerciales, ou les partager avec des tiers seulement après les avoir divulguées à l'entreprise et en confirmant qu'il n'y a aucune objection.

Les cadeaux et les dons de courtoisie d'affaires

Les cadeaux et les divertissements commerciaux peuvent servir efficacement à améliorer les relations de travail, célébrer les réussites et promouvoir notre marque. Tous les cadeaux d'entreprise doivent être guidés par le bon jugement, la discrétion, la modération et la transparence. Donner ou recevoir toute chose de valeur n'est pas approprié si cela crée une obligation, une apparence de partialité, ou lorsque l'intention est d'influencer une décision commerciale. Parce que le don et la réception de cadeaux d'entreprise peuvent créer un conflit d'intérêts, nous devons utiliser ces cadeaux d'entreprise avec prudence afin d'assurer qu'ils sont appropriés, appuient des objectifs commerciaux légitimes et n'affectent pas notre réputation.

Les cadeaux et les divertissements pour les agents du gouvernement font l'objet de règles particulières et très sévères; de tels cadeaux et divertissements sont donc interdits, à moins d'une approbation préalable du Service juridique.

Politique des cadeaux et des divertissements

Nous dirigeons une entreprise durable

À titre de citoyen corporatif responsable, TTEC s'efforce de faire affaires de façon durable. Nous nous attendons à ce que nos employés, nos marchands et nos fournisseurs équilibrent leur incidence sur l'environnement en évitant le gaspillage, en utilisant l'énergie et l'eau de façon novatrice, et en participant à des programmes pourréduire, réutiliser et recycler. L'entreprise appuie et encourage ses employés, ses vendeurs et ses fournisseurs à diriger des initiatives conçues pour conserver les ressources naturelles de notre planète. L'entreprise respecte les lois et les réglementations environnementales partout où nous développons nos activités.

Nous sommes fiers de nos contributions à un monde durable en offrant de bons emplois et un environnement sécuritaire auprès des populations défavorisées dans le monde entier.

Nous réinvestissons dans nos communautés

Nous contribuons au bien-être économique et social des communautés au sein desquelles nous travaillons par le biais de la Fondation communautaire TTEC , qui concentre son appui sur l'enjeu le plus urgent de la société : l'éducation. Alors que la Fondation communautaire TTEC investit des ressources dans les écoles et les programmes d'organisations éducatives qui appuient les étudiants des populations défavorisées, nos employés donnent leur temps, leur expertise et l'innovation aux initiatives éducatives partout où ils travaillent, dans le monde entier

Au cours des dernières années, la Fondation communautaire TTEC a effectupep des dons à hauteur de plus de 2 000 000 $US à l'échelle mondiale, visant à appuyer des initiatives éducatives auprès des enfants défavorisés aux États-Unis, aux Philippines, au Mexique et au Brésil.

Nos activités sont transparentes

L'entreprise fait efficacement concurrence selon nos mérites et, de ce fait, traite ses clients, concurrents et fournisseurs de façon honnête et équitable. Nous respectons toujours les règles d'approvisionnement des clients; et, alors que nous commercialisons de façon proactive nos services, nous nous attendons à ce que nos employés fassent concurrence de façon éthique, et qu'ils soient toujours honnêtes en matière de promotion et de représentation de nos capacités, nos expériences et nos services.

Nous comprenons et respectons les lois sur la concurrence

Nous nous attendons à ce que nos employés, nos marchands et nos fournisseurs respectent les lois sur la concurrence (antitrust) qui interdisent les ententes entre concurrents et les ententes avec nos prestataires pour limiter la concurrence. Les pratiques de collusion des soumissionnaires, le partage inapproprié d'informations, la fixation des prix et l'attribution de marché, de clients ou de territoires sont toutes des pratiques interdites par les lois sur la concurrence. L'utilisation d'établissement de prix et de stratégies de poursuite de projet confidentiels des concurrents est aussi interdite. Les échanges informels d'informations peuvent aussi être illégaux, si l'intention est de corrompre le processus d'approvisionnement. L'entreprise ne tolère pas de tels comportements et les contrevenants feront l'objet de mesures disciplinaires, y compris de congédiement. La collaboration ou une coentreprise avec les concurrents pour des occasions de projet n'est pas une infraction aux lois antitrust.

Ne participez pas à des discussions avec un concurrent sur la façon dont nous pourrions établir des prix, manipuler les occasions du marché ou diviser un marché.

Nous n'avons pas besoin des informations confidentielles des autres pour réussir

Nous faisons concurrence et nous réussissons sur le marché mondial en raison de la puissance de notre innovation et de nos offres de service. Nous n'utilisons pas les informations des concurrents et n'enfreignons pas sciemment la PI des autres. N'utilisez jamais des informations confidentielles des autres pour l'entreprise sans l'autorisation des propriétaires des données. Si vous prenez connaissance de telles informations, ne les partagez pas avec d'autres et discutez de la meilleure façon de les gérer avec notre Service juridique. Si quelqu'un au sein de l'entreprise vous pousse à faire autrement, signalez immédiatement la situation.

L'entreprise s'efforce d'assurer que les licences et les permissions appropriées soient obtenues lorsque nous utilisons la PI des autres pour notre travail, incorporons de la technologie sous licence dans nos offres de service, ou faisons référence aux logos de nos marchands, nos partenaires et nos clients dans nos communications. Contactez le Service informatique de l'entreprise ou son Service juridique si vous n'êtes pas sûr si une PI, une technologie ou des matériaux que vous utilisez aient les licences appropriées.

Tous les programmes de logiciels et toutes les applications exploitées sur notre réseau mondial doivent avoir les licences appropriées.

Nous soutenons des pratiques équitables en matière d'emploi

Nous respectons et protégeons les droits de ceux qui travaillent pour nous, et fournit des conditions de travail appropriées et des salaires équitables. Les travaux forcés, le travail des enfants et autres pratiques de traite des humains n'ont pas de place dans notre entreprise et nous ne faisons pas sciemment affaires avec ceux qui n'ont pas des normes semblables.

Nous gérons nos fournisseurs de façon proactive

Nos fournisseurs sont des partenaires importants de TTEC ; nous nous attendons donc au meilleur service, aux meilleurs produits et à la meilleure valeur de leur part. Nous traitons nos marchands de façon équitable, au moyen d'un procédé d'approvisionnement transparent et nous n'abusons jamais de nos relations en cherchant à obtenir un avantage indu. Nous ne demandons pas à recevoir des biens de valeur (cadeaux, divertissements, privilèges) de nos fournisseurs et nous nous assurons d'agir conformément à nos politiques d'entreprise sur les cadeaux et les divertissements lorsque de tels égards nous sont offerts. Nos pratiques d'approvisionnement veillent à encourager et non à restreindre le commerce équitable.

TTEC encourage et soutient les petites entreprises, les entreprises défavorisées et les entreprises appartenant à des femmes ou à des minorités.

Les pratiques commerciales des fournisseurs de l'entreprise reflètent sur celle-ci, ainsi que sur sa réputation ; nous cherchons à travailler avec ceux qui partagent nos valeurs en matière d'intégrité commerciale. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs agissent conformément aux lois en vigueur et pertinentes à leurs entreprises et qu'ils mettent en œuvre des procédés qui assurent ce

respect aux lois et aux règlements correspondants. Lors de la sélection de nos fournisseurs, nous exerçons une diligence appropriée afin d'assurer qu'ils soient financièrement viables, qu'ils adoptent des principes de transparence en matière d'approvisionnement et des pratiques exemplaires en ce qui concerne la viabilité, le commerce équitable, le travail et l'emploi. Nous exigeons que nos fournisseurs adhèrent aux principes indiqués dans le Code d'éthique de l'entreprise : **LES PRATIQUES COMMERCIALES DE TTEC** et réaffirment leur engagement lors de tout renouvellement de leurs contrats avec TTEC.

Tous nos marchands et fournisseurs doivent respecter les principes fondamentaux décrits dans notre Code d'éthique.

Nous ne participons pas à la corruption

L'entreprise n'offre pas et ne paye pas de pot-de-vin pour obtenir, garder ou faciliter les affaires, et nous ne faisons pas affaires avec ceux utilisent ce procédé. Nous comprenons et respectons les lois contre la corruption dans les pays où nous travaillons; nous nous attendons à ce que nos employés, nos prestataires et nos fournisseurs soient vigilants afin d'éviter l'apparence même de corruption dans nos affaires. Toute chose de valeur offerte pour influencer une décision commerciale peut constituer un pot-de-vin qui enfreint nos politiques et les politiques de nos clients.

Les « pots-de-vin » peuvent prendre plusieurs formes : de l'argent, des cadeaux et des divertissements somptueux, des vacances, des occasions d'emploi et des privilèges.

Nous ne tolèrerons pas des infractions à la U.S. Foreign Corrupt Practices Act (FCPA - Loi américaine sur la corruption dans les transactions à l'étranger) de la UK Bribery Act (Loi contre la corruption du R.-U.) ou de la politique de TTEC (TeleTech) contre la corruption. Un employé qui ne respecte pas ces principes très importants sera congédié, et tout prestataire ou fournisseur qui ne respecte pas ces principes verra ses contrats résiliés et la relation commerciale rompue.

Les conseillers en approvisionnement et d'autres qui sont rémunérés à l'octroi d'un contrat représentent un risque particulier de corruption pour l'entreprise. De telles ententes exigent une approbation des cadres supérieurs, et ces fournisseurs de service sont examinés de près avant que nous acceptions leurs services.

Les ristournes sont une forme particulière de pot-de-vin, où une portion de la valeur d'un contrat est donnée en « ristourne » par un fournisseur de service à une personne responsable de l'octroi du contrat.

L'entrepriseévite avec vigilance les ristournes dans notre entreprise et congédiera tout employé, prestataire ou fournisseur qui y participe.

Politique contre la corruption

Le partage des technologies ou d'informations restreintes avec des ressortissants étrangers, y compris les employés de TTEC (TeleTech), peut être interdit, même si la technologie ou l'information ne quitte jamais le pays d'origine. Cette dite « exportation présumée » est assujettie aux mêmes règles de contrôle des exportations que toute exportation physique.

Nous respectons les restrictions commerciales

En tant qu'entreprise mondiale, nous respectons toutes les lois de contrôle du commerce et des exportations des pays où nous développons nos activités . Ces lois sont complexes (et peuvent être en conflit entre les compétences), et, si votre rôle au sein de l'entreprise implique des transactions transfrontières, travaillez avec notre Service juridique pour assurer la conformité. Les employés qui enfreignent les lois de contrôle du commerce et des exportations exposent l'entreprise à de sérieux risques.

Demands for boycott cooperation may appear in requests for proposal or contract terms. We must report them to the U.S. government, even if we decide not to pursue a project opportunity.

L'entreprise prend très au sérieux les restrictions commerciales, forme ses employés sur les restrictions et leurs incidences, s'attend à ce que les prestataires et fournisseurs comprennent ces restrictions. Toute violation entraînera le congédiement des contrevenants.

Les boycotts

Toutes les activités commerciales de l'entreprise (même celles de l'extérieur des É.-U., ou effectuées par nos filiales non américaines) sont assujetties aux lois des É.-U. qui interdisent la participation à certains boycotts et d'autres pratiques commerciales restrictives contre des pays qui sont considérés comme « amis » des É.-U. (par exemple le boycott d'Israël par la Ligue des États arabes). Nous ne participons pas aux boycotts illégaux. Si vous recevez une demande de conformité à un boycott, coordonnez notre réponse avec le Service juridique.

Les sanctions et les embargos commerciaux

L'entreprise a interdiction de faire affaires dans certains pays et avec certains groupes ou individus en raison de sanctions commerciales ou d'embargos adoptés par des pays avec lesquels nous faisons affaires. La liste des pays touchés par des embargos commerciaux et la portée des restrictions des sanctions changent souvent, selon les développements géopolitiques dans les pays où nous servons des clients. Lors de la prise en considération d'une occasion de projet ou d'un nouveau client, consultez le Service juridique pour vous assurer que nous n'enfreignons pas involontairement des sanctions commerciales en poursuivant une occasion.

Les contrôles d'exportation et l'immigration

Plusieurs pays où nous faisons affaires ont des règles en matière d'exportation de produits, services, logiciels, technologie, d'équipement de communication et d'informations techniques. Ces règles sont complexes et toujours changeantes. Avant d'exporter toute chose de valeur, communiquez avec le Service juridique pour obtenir de l'aide, et déterminez si une licence d'exportation est exigée avant que les biens quittent le pays d'origine. Avant d'envoyer des employés dans une juridiction étrangère, déterminez si des visas sont exigés et communiquez avec le Service juridique pour toute demande d'assistance.

Nous participons de façon responsable à la politique

Nous encourageons nos employés, ainsi que nos prestataires et fournisseurs à être politiquement actifs et d'appuyer les candidats et les causes de leur choix. Bien qu'un individu puisse participer à la politique sans restriction, les activités politiques des sociétés ouvertes sont très règlementées. Les réglementations dictent ce que nous pouvons et ne pouvons pas faire, et ce que nos agents, nos directeurs et nos employés peuvent et ne peuvent pas faire au nom de l'entreprise. Ces lois sont complexes et varient énormément parmi différents pays où nous faisons affaire. Demandez des conseils du Service juridique au sujet des lois qui règlementent les contributions politiques avant d'y engager l'entreprise. Nos employés devraient éviter de faire campagne sur le lieu de travail, sauf pour les activités commanditées par l'entreprise.

Nous comprenons comment faire affaires avec les clients gouvernementaux

Lorsque vous faites affaires avec les clients gouvernementaux, soyez attentifs aux règles particulières qui s'appliquent aux interactions des clients, à la prestation de service et aux législations de passation de marchés publics pour le gouvernement. Le défaut de respecter ces règles de façon précise pourrait entraîner le non-paiement de l'entreprise pour les travaux effectués et pourrait aussi entraîner des poursuites criminelles, des pénalités et des amendes.

Ce qui suit est un sommaire de quelques lois et réglementations critiques qui s'appliquent à l'approvisionnement et la livraison de travaux gouvernementaux aux É.-U. :

- **Le suivi du temps et des coûts.** La déclaration précise des heures travaillées et des coûts encourus pour chaque projet est importante pour faire le suivi et la saisie précise des coûts du projet, afin de facturer ces frais au client conformément aux exigences contractuelles strictes.
- **La Federal Acquisition Regulation (FAR) (réglementation américaine d'acquisition)** comprend les règles qui régissent le processus d'approvisionnement de contrats du gouvernement des É.-U., y compris la façon dont les contrats du gouvernement sont sollicités, négociés, octroyés et effectués; la façon dont les entrepreneurs comptabilisent leurs coûts; et la façon dont les projets du gouvernement des É.-U. sont documentés et vérifiés.
- **La Truth in Negotiations Act (TINA) (Loi sur la vérité lors des négociations)** exige exige que les entrepreneurs du gouvernement des É.-U. fournissent des coûts précis de projet et des informations précises d'établissement des coûts pour soutenir les négociations et les évaluations d'approvisionnement.
- **La False Claims Act (FCA) (Loi sur les fausses réclamations)** invite les contribuables à signaler le gaspillage et les réclamations inappropriées de paiement; les conséquences financières pour une infraction de la FCA étant potentiellement trois fois le montant de la réclamation fautive, même s'il n'y avait aucune intention frauduleuse. Des frais inappropriés par les marchands et les fournisseurs peuvent aussi entraîner une infraction de la FCA par l'entreprise.
- **La loi Anti-Kickback Act (AKA) (Loi contre les ristournes)** interdit l'acceptation, la sollicitation ou l'offre de ristournes pour obtenir des travaux gouvernementaux; elle interdit aussi l'inclusion de ristournes dans l'établissement des prix des contrats gouvernementaux.
- **La Procurement Integrity Act (PIA) (Loi sur l'intégrité de l'approvisionnement)** interdit aux fonctionnaires de solliciter ou accepter (et aux entrepreneurs d'offrir) un emploi futur, des cadeaux, des gratifications ou des divertissements en retour de l'octroi d'un contrat; elle interdit aussi la divulgation non autorisée d'informations développées par les agences du gouvernement et les concurrents à des fins de l'acquisition d'un contrat.
- **La propriété intellectuelle développée par TTEC (TeleTech),** lors des travaux en vertu d'un contrat gouvernemental, appartient au gouvernement.
- **Divulgation obligatoire des infractions.** Lors de travaux sur des projets du gouvernement, nous devons divulguer, de façon ponctuelle, toute circonstance où nous avons des preuves crédibles que nous pourrions avoir enfreint une loi applicable ou avoir reçu un paiement en trop. Nous exigeons que nos employés, nos prestataires et nos fournisseurs divulguent sans délai toute préoccupation au sujet de l'infraction des lois ou la réception d'un paiement en trop en vertu d'un contrat du gouvernement, et exige que tous les employés-cadres impliqués dans nos entreprises du gouvernement des É.-U. (connus comme les mandants) certifient périodiquement s'ils sont au courant de toute circonstance qui exige la divulgation.
- **Fraude, gaspillage et abus des soins de santé.** L'entreprise doit prendre des mesures pour empêcher et détecter la fraude, le gaspillage et l'abus lors de la prestation de services à ces clients qui offrent des régimes de santé Medicare. Nous encourageons nos employés, nos prestataires et nos fournisseurs à signaler la fraude, le gaspillage ou l'abus soupçonné par le biais de notre ligne d'assistance We Hear You (Nous sommes à l'écoute), ou en se rendant directement sur http://www.teletechwehearyou.com.

Les infractions des réglementations qui régissent les travaux du gouvernement des É.-U. entraînent des sanctions pénales, des amendes, l'emprisonnement et des pénalités importantes contre l'entreprise et les individus impliqués. Elles peuvent aussi entraîner la suspension ou la forclusion de l'entreprise pour des travaux avec le gouvernement des É.-U.

Nous comprenons notre responsabilité envers nos actionnaires

À titre de société cotée, nous croyons en la bonne gouvernance et la transparence de nos rapports financiers.

Nous gérons et divulguons les informations au sujet de notre entreprise conformément aux lois et réglementations applicables, fournissant l'accès approprié aux actionnaires.

Nous conservons des dossiers exacts

Nous investissons et conservons l'exactitude de nos dossiers commerciaux pour gérer notre entreprise, planifier notre rendement financier, respecter nos obligations de rapports et de vérification, développer des rapports de gestion efficaces et prendre des décisions informées. On s'attend à ce que nos employés tiennent des livres et dossiers exacts, pour y inscrire des informations financières, opérationnelles, de travail et d'emploi, et de santé et sécurité de façon précise et en temps opportun, conformément aux principes de comptabilité généralement acceptés. La falsification des dossiers commerciaux, ou la tenue inexacte de dossiers entraînera des mesures disciplinaires, y compris le congédiement. La politique de conservation et de destruction des dossiers de TTEC (TeleTech) fournit des directives sur la gestion, l'archivage et la destruction périodiques des dossiers de l'entreprise (en format numérique et papier). La dissimulation, la destruction ou la modification des dossiers soumis à des instructions de mise en suspens pour des raisons juridiques est une infraction de la politique de l'entreprise.

Nous divulguons nos informations financières de façon précise

Les rapports exacts de nos revenus, notre revenu d'exploitation et d'autres résultats des exploitations sont une obligation légale et fiduciaire envers nos actionnaires, nos créanciers et les autorités de réglementation qui contrôlent nos titres cotés. À titre de société ouverte, nous sommes assujettis aux réglementations de la U.S. Securities and Exchange Commission (Commission des valeurs mobilières des É.-U.) et des règles d'admission en bourse du marché des titres NASDAQ. Nous divulguons les résultats financiers de nos exploitations de façon précise et ponctuelle, selon les exigences des lois pertinentes.

Tous les documents relatifs aux enquêtes actives, aux actions légales ou aux vérifications doivent être conservés et entretenus à moins d'indication contraire.

Nos cadres supérieurs et nos agents financiers sont assujettis au Code d'éthique pour les cadres supérieurs et les agents financiers de TTEC

(TeleTech). Nous avons des voies bien publicisées pour les employés, et nos prestataires et nos fournisseurs pour signaler les préoccupations au sujet des pratiques de comptabilité et de rapports financiers. Si vous avez des préoccupations au sujet des rapports financiers ou des contrôles internes de l'entreprise, signalez-les au directeur financier ou à l'avocat général de l'entreprise, ou à tout membre de notre conseil d'administration. Notre ligne d'assistance confidentielle We Hear You (Nous sommes à l'écoute) est disponible pour les employés qui veulent signaler par le biais d'une ligne d'assistance, ou qui préfèrent faire une déclaration anonyme.

Nous avons des politiques contre les opérations de délit d'initié

En travaillant pour l'entreprise, tout employé, prestataire ou fournisseur peut découvrir des informations importantes à notre sujet ou d'autres sociétés publiques qui ne sont pas disponibles à d'autres investisseurs. La politique des opérations d'initié de TTEC (TeleTech) et les lois sur les valeurs mobilières des É.-U. interdisent le commerce de titres lors de la possession d'informations importantes non publiques. Au cours des périodes où les informations financières de l'entreprise ne sont pas encore disponibles, notre politique des opérations d'initié impose des interdictions de commerce pour les cadres supérieurs et les employés affectés aux rapports financiers et aux fonctions des relations avec les investisseurs. La politique des opérations d'initié exige aussi que les cadres supérieurs fassent approuver leurs commerces de titres auprès des valeurs mobilières de TTEC (TeleTech) au préalable. La politique interdit aussi le partage d'informations importantes non publiques avec d'autres (un processus connu sous le nom de « tuyaux »).

Les règles qui s'appliquent au commerce des titres lorsqu'on est en possession d'informations d'initié sont complexes et très techniques. L'infraction de ces règles peut entraîner des amendes importantes et une responsabilité criminelle. Si vous avez des questions pour déterminer si vous pouvez faire commerce des titres TTEC (TeleTech), compte tenu des informations que vous avez, veuillez contacter le Service juridique , ou notre ligne d'assistance We Hear You (Nous sommes à l'écoute).

Politique d'opérations de délit d'initié

Les informations importantes non publiques » sont les informations qui ne sont pas connues par le grand public, qu'un investisseur raisonnable pourrait juger pertinentes et importantes lors de la prise de décisions d'investissement de titres (décisions d'achat, de vente ou de tenir des titres d'une société).

Nous gérons de façon responsable les médias et autres requêtes

En tant que société cotée en bourse, chaque déclaration publique que nous faisons peut avoir des répercussions pour nos actionnaires et sur la valeur de nos titres. Les lois sur les titres interdisent la divulgation sélective des informations et seuls les représentants autorisés de TTEC (TeleTech) peuvent parler au nom de la société.

Lorsque vous parlez de notre entreprise ou de nos clients à des forums publics ou des rassemblements sociaux, soyez conscient que ce que vous dites sera attribué à l'entreprise et pourrait être cité par les médias sans votre connaissance ou consentement. Si un analyste financier, un journaliste ou un actionnaire vous demande des informations, dirigez les demandes à notre Service des relations avec les investisseurs. Toutes les demandes venant d'avocats, d'enquêteurs du gouvernement ou des autorités policières doivent être dirigées au Service juridique.

En tant que citoyen , vos opinions vous appartiennent, mais en tant qu'employé de TTEC (TeleTech), vous parlez au nom de notre société et vous devez faire attention de ne pas affecter notre entreprise, nos clients ou nos actionnaires par des commentaires non autorisés.

Nous effectuons une bonne gouvernance

Nous croyons qu'une bonne gouvernance de l'entreprise est la fondation pour la création et la conservation de la valeur des actionnaires. Nous révisons périodiquement nos pratiques de gouvernance comparativement aux pratiques exemplaires pour les sociétés ouvertes du Delaware et du NASDAQ, et surveillons et adoptons les meilleures tendances pour la transparence de la société, les contrôles internes, la gestion des risques, la responsabilité de la société et l'encadrement des activités de la direction par le conseil. Alors que nous agrandissons notre empreinte et diversifions nos offres de services par le biais de croissance et d'acquisitions organiques, nos principes solides de gouvernance créent une fondation solide pour notre entreprise complexe et mondiale.

« Notre mission demeure inébranlable : créer une expérience exceptionnelle pour les consommateurs de nos clients et présenter une valeur économique durable pour nos actionnaires. »

Kenneth D. Tuchman
Fondateur, président et directeur général

Si vous souhaitez nous faire part de vos préoccupations ou demander assistance concernant tout type de questions abordé dans notre *Code d'éthique : Nos pratiques commerciales*, contactez le service d'assistance téléphonique We Hear You au +1.888.788.0032 (É-U. et Canada) ou bien en ligne sur http://www.ttecwehearyou.com pour consulter les instructions pour les numéros à composer hors Amérique du Nord.

9197 South Peoria Street
Englewood, CO 80112
ttec.com

©2019 TTEC Holdings, Inc. All rights reserved.