



Принципи на работа на TeleTech

Нашият етичен кодекс за служители, доставчици и партньори

ttec[™]

„Всеки от нас има задължение да приема като свой начина, по който компанията ръководи бизнеса си. Като член на нашия екип, винаги трябва да мислите за това, как действията Ви се отразяват на нашата почтеност и авторитет. “

Кенет Д. Тъкман
Основател, Председател и Главен изпълнителен директор

Основните ценности и принципи, описани в този документ, се отнасят за цялото семейство от компании на ТТЕС. Когато в документа се споменава „TeleTech“ или „нашата компания“, това се отнася за всички компании на ТТЕС и други юридически лица, пряко или непряко контролирани от ТТЕС Holdings, Inc.

За да докладвате за евентуални притеснения или да потърсите помощ относно някой от проблемите, разглеждани в нашия Етичен кодекс: ПРИНЦИПИ НА НАШАТА РАБОТА, свържете се с We Hear You на телефон +1 888 788 0032 (за САЩ и Канада) или отидете на адрес: <http://www.tteswehearyou.com>, за да видите указанията за свързване по телефона извън Северна Америка.

СЪДЪРЖАНИЕ

I	Послание от Главния изпълнителен директор	4
II	Нашият етичен кодекс и Вие	5
	А. Докладване за притеснения и задаване на въпроси	
	Б. Защита срещу репресивни мерки спрямо хора, подаващи сигнали	
III	Работа в екип	7
	А. Ние ръководим чрез примера си	
	Б. Ние не дискриминираме и не упражняваме тормоз	
	В. Ние вярваме, че разнообразието ни прави по-добри	
	Г. Ние се държим професионално на работното място	
	Д. Ние поддържаме безопасно и здравословно работното си място	
	• Ние не толерираме насилие на работното място	
	• Ние не разрешаваме да се носят оръжия на работа	
	• Ние очакваме да работим в среда без наркотици и алкохол	
	Е. Ние защитаваме информацията за служителите си: Вашето право на неприкосновеност на личния живот	
	Ж. Ние спазваме практики за справедливо заплащане	
IV	Превъзходство в нашия бизнес	10
	А. Ние защитаваме поверителната информация	
	Б. Ние се противопоставяме на измамите	
	В. Ние защитаваме фирмените активи	
	• Проверка на лична собственост	
	• Очаквания за поверителност в глобалната ни мрежа	
	Г. Ние защитаваме интелектуалната собственост и частната информация на компанията	
	Д. Ние използваме отговорно социалните медии	
	Е. Ние идентифицираме и управляваме конфликтите на интереси	
	• Работа със служители, семейства и приятели	
	• Работа извън компанията	
	• Участие в борда на директорите	
	• Самостоятелна работа и корпоративни възможности	
	• Подаръци и бизнес любезности	
	Ж. Ние ръководим един устойчив бизнес	
	З. Ние даваме приноса си за нашите общности	
V	Работа По Прозрачен Начин	14
	А. Ние разбираме и спазваме законите за конкуренцията	
	Б. Ние нямаме нужда от поверителната информация на други лица, за да успеем	
	В. Ние поддържаме практики за справедлив труд	
	Г. Ние управляваме проактивно доставчиците си	
	Д. Ние не участваме в корупционни практики	
	Е. Ние зачитаме търговските ограничения	
	• Бойкоти	
	• Санкции и търговско ембарго	
	• Контроли на износа	
	Ж. Взимаме отговорно участие в политиката	
	З. Знаем как да работим с правителствени клиенти	
VI	Ние разбираме отговорността си към нашите акционери	18
	А. Ние поддържаме точен архив	
	Б. Ние разкриваме финансовата си информация точно	
	В. Ние имаме правила срещу възползването от поверителна информация за лична изгода	
	Г. Ние управляваме отговорно медийни и други запитвания	
	Д. Ние упражняваме добро управление	



Послание от нашия Главен изпълнителен директор

Ние сме отдадени на това да работим почтено. Действията, които предприемаме, влияят не само на нас, но и на нашите клиенти и техните потребители, на общностите, в които работим, на нашите бизнес партньори и колеги. Вече повече от 30 години, ние предоставяме изключително преживяване за клиентите на най-големите компании в света, а взимането на етични бизнес решения във всичко, което правим, е ключът към нашия продължаващ успех. Докато развиваме и разширяваме бизнеса си на нови пазари и предлагаме нови технологии и стратегически услуги, всеки от нас има възможност да приеме за свой начина, по който ние работим и да ни помогне да бъдем компания, в която най-високите етични стандарти определят начина, по който правим бизнес и как взаимодействаме помежду си.

Нашият етичен кодекс – Принципи на нашата работа, е етичният компас за нашите служители и членовете на мрежата ни от доставчици за това, как си сътрудничим с нашите бизнес партньори, как участваме на пазара, за да се конкурираме за бизнес възможности, как поддържаме общностите, в които живеем и работим и най-важното – как изразяваме очакванията си един от друг, предоставяйки най-високото качество на услуги и иновации за нашите клиенти и стойност за нашите акционери.

Когато предприемате действие като член на нашия екип, очаквам винаги да обмисляте как решенията Ви влияят върху надеждността и репутацията ни. Всичко, което правите като част от бизнеса ни, трябва винаги да демонстрира добра бизнес преценка, солидни етични принципи и да спазва стандартите, описани в нашия етичен кодекс.

Нашият разрастващ се бизнес оперира в повече от 25 държави на шест континента, дава работа на над 50 000 специалисти и си партнира със стотици изключително разнообразни доставчици. Етичният ни кодекс няма за цел да разреши всяка ситуация, с която можете да се сблъскате в нашия сложен бизнес. Той е предназначен да осигурява ясни напътствия за очакванията ни за това, как ние правим бизнес и как искаме Вие да взимате решения, когато работите с нас. Понякога ще срещнете етични дилеми или хора, които не споделят нашите бизнес стандарти. Ако не сте сигурни как да се справите с трудна ситуация, ако научите за евентуално нарушение на закони или правила, ако сте свидетели на взимането на лоши решения или ако просто имате въпрос относно правилния начин на действие, моля, свържете се с We Hear You (WHY), нашата поверителна помощна линия за служители и членове на мрежата от доставчици или говорете с ръководителя на екипа си, мениджъра си или местния представител на компанията или Human Capital. Можете също така да се свържете за помощ с правния ни отдел на адрес: ethics@ttec.com.

Ако не сте сигурни какво да правите по-нататък, просто попитайте. Ние приветстваме Вашите въпроси, ще запазим запитванията Ви поверителни и ще Ви защитаваме срещу репресивни мерки заради повдигането на проблеми, с добри намерения, относно начина, по който работим.

Бордът на директорите, мениджърският ни екип и аз сме прегледали и одобрили нашия етичен кодекс - Принципи на нашата работа. Той важи за всички служители на ТТЕС (TeleTech) и за всички членове на мрежата ни от доставчици, навсякъде по света, на всяко ниво в организацията ни и за всяка компания от семейството на ТТЕС (TeleTech). Начинът, по който работим, е важен за нас, за нашите клиенти и за акционерите ни. Моля, продължавайте да ни помагате да правим ТТЕС (TeleTech) място, където се работи с почтеност и където тези, които работят там се гордеят с това.

С уважение,

Кенет Д. Тъкман

Председател и Главен изпълнителен директор

НАШИЯТ ЕТИЧЕН КОДЕКС И ВИЕ

В ТТЕС (TeleTech) нашите ценности и Етичен кодекс определят работата ни и отразяват нашата отдаденост да: Действаме като лидери; Постъпваме правилно; Стараем се да постигнем правилно разбиране; Стремим се към изключителното; Работим като един; Живеем със страст.

Ние работим, за да обслужваме клиентите си, да реализираме печалба и да създаваме стойност за нашите акционерите и го правим с почтеност и без да жертваме принципите си.

Гордеем се с репутацията, която сме изградили с отличното обслужване и почтената си работа. Вземането на трудното решение винаги да постъпваме правилно не е лесно. Правилното не винаги е очевидно в сложния свят на глобалния бизнес. Нашият Етичен кодекс е разработен, за да даде насоки как да взимаме правилните решения в интерес на нашите клиенти, компания, акционери и служители.

Етичният ни кодекс важи за целия ни бизнес, за всички наши служители, за членовете на борда на директорите и за членовете на мрежата ни от доставчици по целия свят. Ако работите за компания на ТТЕС (Teletech) или съвместно с нас като подизпълнител или доставчик, имате отговорност да прочетете, разберете и следвате основните принципи, описани в етичния ни Кодекс.

Ние много внимателно избираме своите доставчици, подизпълнители, агенти, консултанти и други бизнес партньори. Ние ще работим само с фирми, които отговарят на високите ни стандарти за етично бизнес поведение и само с такива, които спазват всички закони, приложими за бизнеса им.

Етично вземане на решения

Нашият траен успех зависи от способността ви да вземате решения, които са в съответствие с основните ни ценности. Когато се сблъскате с трудна ситуация, въпросите по-долу могат да ви помогнат да вземете правилните решения.

1. Законно ли е? Ако не сте сигурни, свържете се с правния ни отдел за съвет.
2. В съответствие ли е това с нашата политика? Проверете в PolicyIQ за повече информация или говорете със своя мениджър, представител на Human Capital или правния отдел. .
3. В съответствие ли е това с ценностите и културата ни? Проверете уебсайта [Our Values](#) или се консултирайте със своя мениджър.
4. Може ли това да се отрази неблагоприятно на заинтересованите страни? Ако не сте сигурни, консултирайте се с вашия мениджър, правния отдел или отдела по етика.

5. Бихте ли се притеснили, ако това се появи в новините? Ако не сте сигурни, консултирайте се с вашия мениджър, правния отдел или отдела по етика.

Докладване за притеснения и задаване на въпроси

Ако имате въпрос относно етичния ни кодекс, правилата или законите, които влияят на бизнеса ни или ако искате да съобщите за нарушение, свържете се с поверителната помощна линия We Hear You, като следвате указанията за свързване по телефона с We Hear You за конкретната държава (публикувани в Mosaic) или като отидете директно на <http://www.ttecwehearyou.com> за уеб достъп. Можете също така да потърсите помощ от правния ни отдел на телефон +1 303 397 4397 или на адрес ethics@ttec.com.

Ние разследваме всички съобщения за предполагаеми нарушения на нашия етичен кодекс, политики на компанията или закони и предприемаме бързи и подходящи дисциплинарни действия, когато това е необходимо. Ние запазваме поверителността на информацията, която получаваме и самоличността на тези, които съобщават за нарушения, винаги, когато това е разрешено от закона.

Докладването с „добри намерения“ не означава, че трябва да сте прави за опасенията, които имате. Това означава, че трябва да сте честни и да вярвате, че докладвате в интерес на фирмата.

Политика при докладване на опасения на служители

Защита срещу репресивни мерки спрямо хора, подаващи сигнали

Ние имаме политика на „отворените врати“, което означава, че служителите имат възможност да обсъждат важни за тях въпроси открито и откровено с ръководството, Човешки ресурси или правния отдел. Компанията не предприема репресивни мерки спрямо хора, които докладват за притеснения с добри намерения. Тези, които имат смелостта да сигнализируют за неправилни действия и тези, които сътрудничат на разследванията ни, са защитени от репресивни мерки. Всички, които участват в репресивни мерки, ще бъдат обект на дисциплинарни действия, включително прекратяване на договорните отношения. Ако смятате, че сте станали жертва на репресивни мерки, трябва да съобщите за това незабавно на правния ни отдел.

Политика при докладване на опасения на служители



РАБОТА В ЕКИП

За да постигнем отлични резултати за нашата компания и нашите клиенти, ние изграждаме екипи, основани на сътрудничество и силна ангажираност.

Привличаме най-добрите творчески таланти от цял свят и ги задържаме в компанията, като се отнасяме с уважение към нашите колеги, осигуряваме им възможности за развитие, както и безопасна и продуктивна работна среда.

Ние ръководим чрез примера си

Очакваме нашите ръководители да създават и поддържат позитивна работна среда, в която служителите и доставчиците са вдъхновени за отлична работа и не се притесняват да задават въпроси и да изразяват притесненията си. Ако ръководите хора, Вие имате специална отговорност да бъдете модел за поведение. За да изпълнявате своята роля:

- Демонстрирайте отдадеността си към културата на почтеността на компанията;
- Уверявайте се, че Вие и хората, които ръководите, разбират и спазват нашите етични принципи;
- Подкрепяйте хората, които докладват за подозирани проблем;
- Винаги пренасочвайте етични притеснения до подходящия ресурс във фирмата;
- Никога не позволявайте репресивни мерки срещу хора, които повдигат въпроси или участват в разследване;
- Предоставяйте на хората, които ръководите, информацията и обучението, необходими за работата им;
- Отнасяйте се към тези, които работят с вас, справедливо и с уважение.

Като ръководител в нашата компания, водете с примера си и винаги демонстрирайте и популяризирайте етичните стандарти в начина, по който ние работим.

Стандарти на политиката на поведение

Ако нечие поведение ви кара да се чувствате неудобно, кажете нещо. Не забравяйте, че компанията не предприема репресивни мерки срещу онези, които докладват за упражнен тормоз или дискриминация.

Ние не дискриминираме и не упражняваме тормоз

Ние сме отдадени на това да осигуряваме работна среда, основана на уважение. Ние не толерираме дискриминация или тормоз. Компанията взима

решения за избора на служителите и доставчиците си според заслугите им, а не заради расата, цвета на кожата, пола, религията, сексуалната ориентация, неравностойното положение, възрастта, статута на ветеран или други отличителни черти, защитени от закона. Тормозът на работното място може да бъде словесен или физически и може да се различава в зависимост от културата и обичаите на мястото, където се извършва работата. Всяко поведение, което е оскърбително, обидно или спомага за създаването на смущаваща работна среда е неприемливо тук.

Политика за предотвратяване на тормоза и дискриминацията на работното място

Ние вярваме, че разнообразието ни прави по-добри

Като глобална компания, ние разбираме колко ценни са различните култури, история и перспективи. Ние вярваме, че разнообразието допринася за успеха ни и ни прави по-силни. Ние приемаме различията си и се отнасяме с уважение и справедливост един към друг. Отдадеността към разнообразието и приемането не са само думи: това е начинът, по който работим.

Политика за предоставяне на равни възможности

Ние се държим професионално на работното място

Професионалното работно място е изключително важно за нашия успех. Това, което правим и начинът, по който изглеждаме, оказват влияние на репутацията ни на пазара и на качеството на взаимодействията ни на работното място.

От служителите се очаква да се държат професионално по всяко време. Романтичните взаимоотношения на работното място не трябва да влияят на професионализма на служителите, включително на уважителното поведение и въздържането от поведение, което би могло да накара околните да се чувстват неудобно, като например явни физически прояви на привързаност или употреба на сексуален език.

Подходящото професионално облекло може да се различава в различните държави, но независимо къде по света работите за нашата компания, облеклото ви трябва да ни представя като професионална организация, на която клиентите поверяват най-важния си актив – тяхното партньорство.

Политика за стандартите на поведение

Ние поддържаме безопасна и здравословна работна среда

За нас в ТТЕС (TeleTech) безопасността на служителите е приоритет. Всеки служител има своята роля за гарантирането на едно безопасно работно място. Бъдете в течение с най-добрите практики за безопасност, като преминавате през периодично обучение за безопасност, подходящо за работата и винаги спазвайте процедурите за безопасност и практиките, преподавани в обученията за предотвратяване на наранявания.

[Политика за безопасност на работното място](#)

Ние на толерираме насилието на работното място

Заплахите, насилието и сплашването не се толерират в нашата компания. Ние предприемаме незабавни стъпки срещу насилие на работното място. Съобщавайте незабавно за всички притеснения относно безопасността и заплахите за насилие.

[Политика за безопасност на работното място](#)

Не разрешаваме да се носят оръжия на работа

Оръжията на работното място са строго забранени. Не внасяйте никакви видове оръжие във фирмената собственост, включително в нашите офиси и притежавани от компанията превозни средства, както и по време на спонсорираните от нас мероприятия. Ако Вие или Ваши колеги са в пряка опасност, незабавно се свържете с правоохранителните органи и охраната на ТТЕС (TeleTech).

[Политика за безопасност на работното място](#)

Ние очакваме да работим в среда без наркотици и алкохол

Ние имаме правила за работна среда без наркотици и алкохол. Замайването вследствие употребата на наркотични субстанции и алкохол влияе негативно върху преценката и се отразява на безопасността и сигурността на служителите и посетителите ни. Нарушената работоспособност вследствие употребата

В случай на инцидент или злоупотреба, докладвайте незабавно.

Оръжията на работното място са строго забранени.

Независимо, че някои законодателства позволяват употребата/ притежанието на марихуана, компанията не позволява това

на наркотични субстанции и алкохол (алкохол, наркотици или неправилно използвани лекарствени медикаменти) при извършване на фирмена работа (на територията на компанията или другаде) ще доведе до прекратяване на договорните отношения. Ако участвате в бизнес събитие, където се сервира алкохол, използвайте добрата си преценка, консумирайте с мярка и уредете транспорта си.

[Политика за работно място без наркотици](#)

Правилата за поверителност на данните се различават по целия свят; ние работим съобразно законите за поверителност на данните на страните, в които оперираме

Ние защитаваме информацията на служителите си: Вашето право на неприкосновеност на личния живот

Като част от Вашето назначение, компанията има достъп до Вашата лична идентифицираща информация (домашен адрес и данни за връзка, семейна информация, информация за възнаграждение, здравно състояние и инвалидност, резултати от проверка на миналото Ви, историята на заетостта Ви и друга поверителна информация). Ние съхраняваме и използваме тази информация и понякога (със съгласие, когато е необходимо) я прехвърляме на други лица, но единствено за бизнес цели. Ние имаме ангажимент да уважаваме неприкосновеността на личния Ви живот и да използваме най-добрите практики за защита на тази информация.

Ако като част от работата Ви, имате достъп до личните данни на служители, Вие трябва да спазвате всички ограничения за достъп до данни, да взимате предпазни мерки за защита на данните от злоупотреба и да осъществявате достъп до тях само при необходимост за основателни бизнес цели. Наша отговорност е никога да не обсъждаме или споделяме личните данни на служители (по имейл или по друг начин) с трети страни, освен ако тези лица нямат основателна причина и сме получили одобрението на прекия си ръководител.

[Декларация за поверителност](#)

Ние спазваме практики на справедливо заплащане

Компанията плаща на служителите си за цялото изработено от тях време. Ако смятате, че фишът за заплатата Ви е неточен или ако имате въпрос относно заплащането си, моля, свържете се с ръководителя си, представител на Human Capital или с помощната линия We Hear You.

[Политика за възнагражденията](#)





ПРЕВЪЗХОДСТВО В БИЗНЕСА НИ

Гордеем се с нашата сподобност да предоставяме първокласно обслужване на нашите клиенти и техните потребители чрез висококачествени иновативни услуги. Отнасяме се почтено и достойно към нашите клиенти и техните потребители и даваме обещания, които можем да спазим.

Ние защитаваме поверителната информация

Докато обслужваме клиентите си и техните потребители, ние имаме достъп до деликатна и поверителна информация. Защитаваме тази информация усърдно и очакваме тя да не напуска нашата защитена среда. Никога не прехвърляйте поверителна информация извън глобалната мрежа на компанията, на устройства или места за съхранение, които не са притежание на компанията. Ако научите за потенциална неправилна употреба или „изтичане“ на поверителна информация, очакваме от Вас да съобщите за ситуацията незабавно.

Политика за защита на информацията

Ние се противопоставяме на измамите

Измамата, кражбата, незаконното присвояване и злоупотребата с информация или активи са сериозни престъпления и нямат място в ТТЕС (TeleTech). Компанията има усъвършенствани програми за предотвратяване на измами и загуби и ако участвате в измама, помагате на други лица да участват в такава или изберете да пренебрегнете участието на други лица в измама, ще бъдете обект на дисциплинарно действие, включително прекратяване на договорните отношения. Измамата води до загуба на доверието на клиентите в нашите услуги, а това води до намаляване на бизнес възможностите за компанията и работните места за нашите служители. Ние ще повдигнем криминални и граждански иски срещу лица, които участват в измама.

Политика срещу корупционни практики

Ние защитаваме фирмените активи

Служителите на компанията имат достъп до ценни фирмени активи (технологии, оборудване, пари в брой и друга собственост). Трябва да използваме тези активи единствено за основателни бизнес цели. Никога не продавайте, заемайте, подарявайте, взимайте за лична употреба или използвайте по друг начин фирмени активи без подходящото упълномощаване. Ако заподозрете кражба или злоупотреба с фирмена собственост, съобщете незабавно за ситуацията.

Проверка на лична собственост

Служителите ни имат достъп до изключително поверителната и лична информация на клиентите ни и техните потребители. Тази информация е ценна и често търсена от престъпници. Като условие за заетост, компанията си запазва правото да проверява бюра, шкафчетата, куфарчетата, ръчни чанти, лаптопи, лични електронни устройства за съхранение и лични превозни средства, паркирани на територията на фирмата, за да защити тази информация.

Очаквания за поверителност в нашата глобална мрежа

Глобалната мрежа е фирмен актив, предоставяв единствено за бизнес цели. Компанията следи дейността Ви в глобалната мрежа без известие.

Следенето включва информация, съхранявана на фирмения Ви компютър, имейл системата и мобилни устройства (независимо дали са фирмена собственост или не).

Политика за наблюдение на потреблението на фирмени ресурси

Не използвайте глобалната мрежа за:

- Достъп, прехвърляне или съхранение на порнография, участие в онлайн игри или залагания или за достъп до уебсайтове, които не са в съответствие с ценностите на компанията;
- Публикуване на поверителната и частна бизнес информация на компанията или нашите клиенти;
- Обиди или тормоз на нашите клиенти, техните потребители или Ваши колеги.

Политика за допустима употреба на глобалната мрежа

Ние защитаваме интелектуалната собственост и частната информация на компанията

Интелектуалната собственост (ИС) и иновациите са от изключителна важност за нашия бизнес успех. ИС на компанията включва идеи, процеси, търговски тайни, технологии, софтуер, частно ноу-хау, изобретения, дизайни, маркетингови материали, методи за ценообразуване, марки и други творения, защитени от закона. Ние правим значителни инвестиции в разработването и придобиването на ИС и ще търсим правата си и ще преследваме наказателно нарушителите с цялата сила на закона. Освен ако законите предвиждат друго, цялата ИС, създадена от служителите ни по време на договорните им взаимоотношения с нас, е собственост на компанията.

Частната информация на компанията е много ценен актив. Винаги защитавайте поверителна и частна информация, за чието разработване спомагате или до

която имате достъп като част от работата си. Никога не използвайте или разкривайте ИС или поверителна частна информация на компанията без да сте упълномощени и се уверявайте, че са взети подходящи мерки за защита, преди разкриването на ИС и частна информация.

Ние използване отговорно социалните медии

Макар че не определяме как да използвате социалните медии в личното си време, използвайте добрата си преценка и обмисляйте внимателно въздействието на Вашите публикации в социални сайтове, интернет чатове и блогове. Когато се идентифицирате като служител на компанията или член на нашата мрежа от доставчици в сайтове на социални медии, винаги спазвайте фирмените ни ценности и внимавайте да не обиждате нашите клиенти, отрасъл или колеги.

Никога не използвайте социалните медии, за да разпространявате съзнателно невярна или подвеждаща информация по отношение на компанията, нашите клиенти, потребители, конкуренти, колеги или доставчици. Поверителна информация относно бизнес взаимоотношения, представяне, финансово състояние или правни проблеми на компанията никога не трябва да бъде обсъждана в социални медии, тъй като това може да навреди на компанията и да наруши закона. Ако получите информация за негативни публикации относно компанията, уведомете ръководството, за да можем да защитим нашия бранд, като по този начин ще защитим взаимоотношенията с клиентите и Вашите работни места.

Политика за социалните медии

Ние идентифицираме и управляваме конфликти на интереси

Конфликти на интереси се появяват, когато личните или финансовите ни интереси пречат или изглежда, че пречат, на обективността в бизнес решенията ни.

Освен ако не сте упълномощени да говорите от името на компанията, се уверете, че мненията, които изразявате, не се асоциират с ТТЕС (TeleTech).”

Един привиден конфликт може да бъде също толкова вреден, колкото и действителен такъв. Изправянето срещу потенциален конфликт на интереси не е нарушение, но неразкриването му по своевременно начин може да доведе до прекратяване на назначението/ взаимоотношенията Ви с компанията.

Решенията, които взимаме от името на компанията и в личния си живот, трябва да бъдат обмисляни внимателно, за да бъдат избегнати реални и привидни конфликти на интереси. Компанията очаква от служителите си да идентифицират конфликти на интереси и да се справят с тях чрез навременното им оповестяване пред съответния отдел или ръководството.

Ранното разкриване на потенциален конфликт може да разреши повечето конфликти на интереси и да предотврати конфузна ситуация, която може да доведе до загуба на бизнес или заетост. Един привиден конфликт може да бъде също толкова вреден, колкото и действителен такъв. Изправянето срещу потенциален конфликт на интереси не е нарушение, но неразкриването му по своевременен начин може да доведе до прекратяване на служебните Ви взаимоотношения с компанията. Ако даден конфликт не може да бъде разрешен чрез оповестяването му, често пъти можете да се справите с него чрез преназначаване на служители или промяна на начина на взимане на бизнес решения.

Работа със служители, семейства и приятели

Обикновено ние не правим бизнес със служители и преки членове на семействата им.

Конфликт на интереси съществува, ако Вие, член на семейството Ви или близък Ваш приятел има мажоритарен дял или заема изпълнителна длъжност във фирма, която е наш доставчик, бизнес партньор или клиент. Ние очакваме от служителите ни и членовете на мрежата ни от доставчици да ни уведомяват за подобни потенциални конфликти, за да можем да работим заедно проактивно за избягването им. Ако участвате пряко в процес за избор на доставчик с фирма, собственост на или представлявана от лице, с което имате лични взаимоотношения, уведомете незабавно ръководителя си за този конфликт и се отстранете от решаващата роля в процеса.

По същия начин, за да се сведе до минимум рискът от конфликт на интереси и за насърчаване на справедливост на работното място, романтичните отношения между колеги в една и съща командна верига не се насърчават.

Политика за трудови взаимоотношения с роднини и близки лични взаимоотношения

Работа извън ТТЕС (TeleTech)

Когато работите за нас като служител на пълен работен ден, ние очакваме цялото Ваше време и внимание. Приемането на външна заетост, докато работите за нас, може да повлияе на производителността Ви и да създаде конфликт на интереси. Преди да приемете каквато и да било заетост или бизнес задължение

извън компанията, се посъветвайте с ръководителя си и получите писмено одобрение. Служители с външна работа или бизнес трябва да продължат да спазват стандартите за ефективност за ролята си в компанията и не могат да извършват външна работа през работното време в компанията или да го правят, използвайки наша собственост, информация, консумативи, оборудване или глобалната ни мрежа.

Участие в борд на директорите

Участието в борд на директорите може да бъде престижно и да служи на достойна кауза. За съжаление, то може също така да доведе до конфликт на интереси, ако организацията има спорна репутация, не споделя нашите ценности или се конкурира с компанията или клиентите ни. За да избегнете потенциални конфликти на интереси, участието в борд на директорите, на която и да било организация (независимо дали такова участие се възнаграждава или не, независимо дали организацията работи с нас или не и независимо дали е със стопанска цел или не) изисква предварително писмено одобрение. Обсъдете възможността с ръководителя си, преди да я приемете и ако получите одобрение, се свържете с правния ни отдел на ethics@ttec.com за формално удостоверяване за отсъствие на конфликт.

Самостоятелна работа и корпоративни възможности

Докато работите за или с нас, може да получите информация относно различни бизнес възможности. Личното възползване от такива възможности без разкриването на подробностите на компанията или използването на нашето име и нашите данни за лична изгода създава неприемлив конфликт на интереси.

Можете да се възползвате от такива бизнес възможности или да ги споделяте с други лица, само след като разкриете фактите на компанията и се уверите, че компанията няма възражения.

Подаръци и бизнес любезности

Бизнес подаръците и забавленията могат да бъдат използвани ефективно за подобряване на работните взаимоотношения, за отпразнуване на успехи и за популяризиране на нашия бранд. Всички бизнес любезности трябва да бъдат ръководени от добра преценка, благоразумие, умереност и прозрачност. Подаряването или получаването на нещо ценно не е подходящо, ако създава задължение, привидна предубеденост или когато има за цел да повлияе върху бизнес решение. Тъй като даването и получаването на бизнес любезности може да създаде конфликт на интереси, трябва да използваме всички любезности много внимателно, за да се уверим, че са подходящи, че поддържат основателни бизнес цели и не влияят на репутацията ни.



Подаръци и забавления за държавни служители подлежат на специални и много строги правила и винаги трябва да бъдат предварително одобрени от правния ни отдел.

Политика за подаръци и забавления

Ние ръководим един устойчив бизнес

Като отговорен корпоративен гражданин ТТЕС (TeleTech) се стреми да работи по устойчив начин. Очакваме от нашите служители и от членовете на мрежата ни от доставчици да балансират влиянието си върху околната среда, като избягват прехосването, участват в иновативното използване на енергийни и водни ресурси и в програми за повторно използване, намаляване на използването и рециклирана. Компанията поддържа и насърчава служителите и членовете на мрежата си от доставчици да водят инициативи, предназначени да опазват естествените ресурси на планетата. Компанията спазва законите и разпоредбите за защита на околната среда навсякъде, където работи. Горди сме с приноса си за един по-устойчив свят, като осигуряваме работни места в защитена среда за общности по целия свят, до които не достигат достатъчно услуги.

Ние даваме приноса си за нашите общности

Ние допринасяме за икономическото и социалното благоденствие на общностите, в които работим, чрез TeleTech Community Foundation, която съсредоточава подкрепата си към най-наболелия обществен проблем – образованието. И докато TeleTech Community Foundation инвестира ресурси в училища и програми на образователни организации, които подкрепят ученици от общности, до които не достигат достатъчно услуги, нашите служители също даряват време, умения и иновативни решения на образователни инициативи по целия свят, там където работят.

През последните няколко години TeleTech Community Foundation е дарила над 2 000 000 американски долара в световен мащаб в подкрепа на образователни инициативи за деца в неравностойно положение в САЩ, Филипините, Мексико и Бразилия.

РАБОТА ПО ПРОЗРАЧЕН НАЧИН

Компанията се конкурира ефективно със собствените си заслуги и по този начин работи честно и лоялно с клиентите, конкурентите и доставчиците си. Ние следваме правилата за осигуряване на клиенти и макар че проактивно рекламираме услугите си, очакваме от служителите си да се конкурират етично и винаги да остават честни в популяризирането и представянето на възможностите, опита и услугите ни.

Ние разбираме и спазваме законите за конкуренцията

Очакваме от служителите и членовете на мрежата ни от доставчици да спазват законите за конкуренцията (антитръстови закони), които забраняват уговорките

между конкуренти и членове на мрежата ни от доставчици да ограничават конкуренцията. Практиките за манипулиране, неподходящото споделяне на информация, фиксирането на цени и разпределянето на пазари, клиенти или територия са все практики, забранени от законите за конкуренцията. Използването на поверителните цени на конкурентите и стратегиите за преследване на проекти също е забранено.

Небрежната размяна

на информация също може да бъде незаконна, ако целта е опорочаване на процеса на придобиване. Компанията не толерира такова поведение и ще подлага нарушителите на дисциплинарни действия, включително прекратяване на договорните отношения. Работата в съвместно или учредяването на съвместно предприятие с конкуренти в преследване на проектни възможности не е нарушение на антитръстовите закони.

Всички софтуерни програми и приложения, с които работите в глобалната ни мрежа, трябва да имат необходимия лиценз.

Не бива да участвате в дискусии с конкурент относно начина, по който можем да образуваме цени заедно, да манипулираме пазарни възможности или да разделяме даден пазар.

Ние нямаме нужда от поверителната информация на други лица, за да успеем

Ние се конкурираме и успяваме на глобалния пазар заради силата на нашите иновации и предлаганите услуги. Не използваме информацията на конкурентите, нито съзнателно нарушаваме ИС на други лица. Никога не използваме поверителна информация на други лица за компанията без разрешението на собствениците на данните. Ако придобиете такава информация, не я споделяйте с други лица и обсъдете най-добрия начин за използването ѝ с правния ни отдел. Ако някой в компанията ви оказва натиск да направите обратното, съобщете незабавно за ситуацията.

Компанията полага максимални усилия, за да гарантира, че са получени правилното лицензиране и разрешения, когато използваме ИС на други лица в работата си, включваме лицензирани технологии в предлаганите от нас оферти или използваме лого на наши доставчици, партньори и клиенти в комуникацията си. Свържете се с отдела за ИТ или правния отдел на компанията, ако не сте сигурни дали ИС, технологиите или материалите, които използвате, са правилно лицензирани.

Компанията насърчава и поддържа малки бизнеси, бизнеси в неравностойно положение и такива, собственост на жени и представители на малцинствата.

Ние поддържаме практики за справедлив труд

Ние уважаваме и защитаваме правата на тези, които работят за нас и осигуряваме разумни работни условия и справедливо заплащане. Насилственият труд, детският труд и други практики за трафик на хора нямат място в бизнеса ни и ние не правим съзнателно бизнес с други лица, които нямат подобни стандарти.

Ние управляваме проактивно доставчиците си

Членовете на мрежата ни от доставчици са важни бизнес партньори и ние очакваме най-добрите услуги, най-добрите продукти и най-добрата стойност от тях. Отнасяме се към доставчиците ни лоялно, като използваме прозрачен процес за придобиване и никога не злоупотребяваме с взаимоотношенията ни, като се опитваме да спечелим нечестно предимство. Ние не изискваме нищо ценно (подаръци, забавления, услуги) от доставчиците си и внимателно спазваме политиката си за подаръци и забавления, когато ни се предлагат

подобни любезности. Практиките ни за придобиване насърчават и никога не ограничават честната търговия.

Бизнес практиките на членовете на мрежата ни от доставчици се отразяват върху нас и нашата репутация и се опитваме да работим с тези, които споделят нашите ценности и бизнес интегритет. Очакваме от доставчиците си да спазват законите, приложими за бизнеса им, както и да имат процеси, които да гарантират това. При избора ни на доставчици извършваме обстойна проверка, за да се уверим, че членовете на мрежата ни от доставчици са в добро финансово състояние и използват прозрачни процеси за придобиване, устойчивост, честна търговия и най-добри практики за труд и наемане на работа. Изискваме всички членове на мрежата ни от доставчици ежегодно да потвърждават желанието си да спазват принципите, описани в нашия етичен кодекс: ПРИНЦИПИ НА РАБОТА НА ТТЕС.

Ние не участваме в корупционни практики

Компанията не предлага и не плаща подкупи, за да получи, задържи или улесни бизнес и не работи с лица, които го правят. Ние разбираме и спазваме законите против корупцията в държавите, в които работим и очакваме от нашите служители и от членовете на мрежата ни от доставчици да следят за избягването дори на привидна корупция в бизнеса ни. Всичко ценно, предлагано за повлияване върху дадено бизнес решение, може да бъде сметнено за подкуп, което е в разрез с правилата ни и правилата на нашите клиенти.

Ние няма да толерираме нарушения на Закона за корупцията в чужбина (FCPA) на САЩ, Закона за подкупите на Великобритания или Правилата против корупцията на ТТЕС (TeleTech). Договорните отношения на служителите и членовете на мрежата ни от доставчици, които не спазват тези важни принципи, ще бъдат прекратени.

Консултанти за поръчки/доставки и други лица, които получават заплащане в зависимост от сключените договори, представляват специфичен риск от корупция за компанията. Такива уговорки подлежат на одобрение от висшето ръководство, а доставчиците на такива услуги се оценяват внимателно, преди да се съгласим да използваме техните услуги.

Комисионните са специална форма на подкуп, при която част от стойността на договора се „връща“ от доставчика на услугата към лице, отговорно за присъждането на даден договор.

Компанията следи за избягването на тази практика в бизнеса ни и ще прекратява договорните отношения на служителите и членовете на мрежата ни от доставчици, които участват в нея.

Антикорупционна политика



Споделянето на технологии или информация с ограничен достъп с чужди граждани (включително служители на TTEC (TeleTech) може да бъде забранено, дори в случаите, когато технологията или информацията не напуска страната на произход. Този така наречен “вътрешен износ” е предмет на същите правила за контрол на износа, както и всеки физически износ.

Ние зачитаме търговските ограничения

Като глобална компания, ние спазваме всички закони за контрол на търговията и износа на държавите, в които работим. Тези закони са сложни (може да са конфликтни между различните юрисдикции) и ако ролята Ви във фирмата включва трансгранични транзакции, трябва да работите с правния ни отдел, за да се гарантира спазването им. Служителите, които нарушават законите за контрол на търговията и износа, излагат компанията на значителен риск.

Компанията гледа много сериозно на търговските ограничения, обучава служителите си относно ограниченията и техните последствия, очаква членовете на мрежата си от доставчици да разбират тези ограничения и ще прекратява договорните отношения с нарушителите.

Бойкоти

Всички бизнес дейности на компанията (дори тези, които произлизат извън САЩ или са извършвани чрез дъщерните ни дружества извън САЩ) са обект на законодателството на САЩ, което забранява участието в определени бойкоти и други ограничителни търговски практики срещу държави, които се считат за „приятелски“ на САЩ (например бойкотът на Израел от страна на Арабската лига). Ние не участваме в незаконни бойкоти. Ако се натъкнете на молба за съдействие на бойкот, координирайте отговора си с правния ни отдел.

Санкции и търговско ембарго

Компанията няма право да прави бизнес в определени държави и с определени групи и лица поради търговски санкции или ембарго, наложени от държави, в които работи. Списъкът с държави, засегнати от търговско ембарго и обхвата на ограничителните санкции се променя често, в зависимост от геополитическите развития в държавите, в които обслужваме клиенти. Когато преценявате възможност за проект в нова държава или с нов клиент, се консултирайте с правния

ни отдел, за да се уверите, че няма да се нарушат, по невнимание, търговски санкции при преследване на възможността.

Контрол на износа и имиграцията

Много държави, в които работим, имат правила, регулиращи износа на продукти, услуги, софтуер, технологии, комуникационно оборудване и техническа информация. Тези правила са сложни и непрекъснато се променят. Преди да изнасяте нещо ценно, се свържете с правния ни отдел за съдействие и обмислете дали трябва да бъде получен лиценз за износ, преди стоките да напуснат страната на произход. Преди да изпратите служители в чужда юрисдикция, трябва да се уверите дали са необходими визи и да се свържете с правния ни отдел за съдействие.

Ние участваме в политиката отговорно

Насърчаваме служителите и членовете на мрежата ни от доставчици да бъдат политически активни и да поддържат избрани от тях кандидати и каузи. Макар че физическо лице може да участва в политиката без ограничения, политическите дейности на публичните компании са силно регулирани. Разпоредбите определят какво може и какво не може да прави компанията и какво нашите изпълнителни директори, директори и служители могат и не могат да правят от името на компанията. Тези закони са сложни и се различават значително между отделните държави, в които работим. Потърсете помощ от правния ни отдел относно законите, които регулират политическите дарения, преди да заявите подкрепата на фирмата. Нашите служители трябва да избягват агитирането на работното място, с изключение на спонсорирани от компанията дейности.

Ние знаем как да работим с правителствени клиенти

Когато работите с правителствени клиенти, спазвайте специалните правила, които важат за взаимодействията с клиентите, доставката на услуги



и законите за обществените поръчки за получаване на работа от правителството. Неспазването на тези правила, може да доведе до незаплащане за извършената от компанията работа, както и да се стигне до криминални дела, наказания и глоби.

Следва резюме на някои ключови закони и разпоредби, приложими за придобиването и предоставянето на работа за правителството на САЩ:

- Отчитане на времето и проследяване на разходите. Важно е проследяването на точното отчитане на изработеното време и натрупаните разходи за всеки проект и точното документиране на разходите по проекта, за да бъде фактуриран клиента в съответствие със строгите договорни изисквания.
- Федералната наредба за придобиванията (FAR) са правила, които ръководят процедурите за обществени поръчки на правителството на САЩ, включително как правителствените договори се договарят, преговарят, присъждат и извършват, как подизпълнителите отчитат разходите си и как проектите на правителството на САЩ се документират и одитират.
- Законът за истина при преговорите (TINA) изисква подизпълнителите на правителството на САЩ да предоставят точна информация за разходите и цените на проектите в подкрепа на преговорите и оценяването на обществените поръчки.
- Законът за фалшиви претенции (FCA) приканва данъкоплатците да съобщават за прекомерни и неправилни претенции за плащания, като финансовите последствия от нарушението на FCA са потенциално три пъти по-високи от сумата на грешната претенция, дори без да е имало намерение за измама. Неправилни такси от членове на мрежата ни от доставчици също могат да доведат до нарушение на FCA от страна на компанията.
- Законът против рушветите (AKA) забранява приемането, склоняването към или предлагането на рушвети срещу получаване на работа от правителството, както и включването на рушвети в цените на правителствени договори.
- Законът за интегритет на обществените поръчки (PIA) забранява на правителствените служители да

склоняват към или приемат (а подизпълнителите да предлагат) бъдещи назначения, подаръци, бакшиши или забавления като разменна монета за присъждане на договори; той също забранява неупълномощеното разкриване на информация, разработена от правителствени агенции и конкуренти с цел присъждане на договор.

- Интелектуалната собственост, разработена от TTEC (TeleTech) по време на работа по договор с правителството, принадлежи на правителството.
- Задължително разкриване на нарушения. Когато работи по правителствени проекти, ние се задължаваме да разкриваме своевременно всички обстоятелства, когато има надеждни доказателства, че може да е нарушено приложимото законодателство или е получено прекомерно плащане. Ние изискваме от служителите си и от членовете на мрежата ни от доставчици да разкриват своевременно всички притеснения относно нарушаването на закони или получаването на прекомерно плащане при правителствени договори и изисква всички старши служители, участващи в бизнеса ни с правителството на САЩ (наричани директори), да удостоверяват периодично дали са им известни обстоятелства, които изискват разкриване.
- Измами в сферата на здравеопазването, разхищения и злоупотреби. Компанията трябва да вземе мерки за предотвратяване и разкриване на измами, разхищения и злоупотреби при предоставяне на услуги на своите клиенти, които предлагат планове в сферата на здравеопазването. Насърчаваме нашите служители и доставчици да докладват за съмнения за измама, разхищения или злоупотреби чрез телефонната линия на We Hear You или директно на <http://www.ttecwehearyou.com>.

Нарушаване на разпоредбите, които ръководят работата с правителството на САЩ, ще доведат до криминални санкции, глоби, затвор и значителни граждански искове срещу участващите фирми или лица. Това може да доведе също така до временното прекратяване или изключване на компанията от работа с правителството на САЩ.



НИЕ РАЗБИРАМЕ ОТГОВОРНОСТТА СИ КЪМ НАШИТЕ АКЦИОНЕРИ

Като публично дружество ние вярваме в доброто управление и прозрачността във финансовото си отчитане.

Управляваме и разкриваме информация относно бизнеса си в съответствие с всички приложими закони и разпоредби, като осигуряваме необходимия достъп на нашите акционери.

Ние поддържаме точен архив

Ние поддържаме и инвестираме в точността на бизнес архивите си, за да управляваме бизнеса си, да прогнозираме финансовите си резултати, да спазваме задълженията си за отчитане и одит, да разработваме ефективно отчитане за управлението и да взимаме информирани бизнес решения. От служителите ни се очаква да поддържат точни счетоводни документи и архиви, да отчитат точно и своевременно финансова, операционна информация, информация за труд и служители, както и информация за безопасност на труда в съответствие с общоприетите счетоводни принципи. Фалшифицирането на бизнес архиви или неточно водене на архиви ще доведе до дисциплинарни действия, включително прекратяване на договорните отношения. Политиката за запазване и унищожаване на записи на ТТЕС (TeleTech) предоставя напътствия за обработване, архивиране и периодично унищожаване на фирмени архиви (в цифров и хартиен формат). Укриването, унищожаването и промяната на записи, обект на законови указания за задържане, е нарушение на фирмените правила.

Ние обявяваме финансовите си резултати точно

Точното отчитане на приходите ни, операционните ни приходи и други резултати от работата е наше правно и доверено задължение към акционерите ни, кредиторите и регулаторните органи, които наблюдават ценните ни книжа на борсата. Като публично дружество, ние сме обект на разпоредбите на Американската комисия по ценните книжа и борсите и правилата за пускане на пазара за ценни книжа NASDAQ. Ние разкриваме финансовите резултати за работата си точно и своевременно, според изискванията на съответното законодателство.

Висшите ни изпълнителни и финансови директори са обект на Етичния кодекс на ТТЕС (TeleTech) за висши изпълнителни и финансови директори. Разполагаме с добре известни канали, по които служителите и членовете на мрежата ни от доставчици могат да съобщават за притесненията си относно практиките ни за счетоводно и финансово отчитане. Ако имате

притеснения относно финансовото отчитане или вътрешния контрол на компанията, съобщете за тях на Главния финансов директор на фирмата, на Главния юрисконсулт или на някой от членовете на Борда на директорите. Поверителната ни помощна линия We Hear You е на разположение за служителите, които искат да съобщат чрез гореща телефонна линия или предпочитат анонимното сигнализиране.

Ние имаме правила срещу възползването от поверителна информация за лична изгода

Докато работят за компанията, нашите служители и членовете на мрежата ни от доставчици може да

Съществена информация, която не е достъпна за обществеността, е информация, която не е известна на обществеността и която един разумен инвеститор би счел за подходяща и съществена при взимането на решения за инвестиции в ценни книжа (решения за покупка, продажба или задържане на фирмени акции).

получат съществена информация относно нашите или други публични дружества, която не е достъпна за други инвеститори. Правилата срещу възползването от поверителна информация за лична изгода на ТТЕС (TeleTech) и федералните закони за ценни книжа на САЩ забраняват търговията с публични ценни книжа, когато притежавате съществена информация, която не

е достъпна за обществеността. През периоди, когато финансовата информация на компанията все още не е достъпна за обществеността, нашата Политика срещу възползването от поверителна информация за лична изгода налага блокиране на търговията за висши директори на фирмата и служители, участващи във финансовото отчитане и функции, свързани с взаимоотношенията с инвеститорите. Политиката срещу възползването от поверителна информация за лична изгода изисква също изпълнителните директори да получават предварително одобрение за сделките си с ценни книжа на ТТЕС (TeleTech). Правилата забраняват също и споделянето на съществена информация, която не е достъпна за обществеността, с други лица (процес, известен като „даване на съвет“).

Правилата, които важат за търговия с ценни книжа, докато притежавате вътрешна информация, са сложни и много технически. Нарушаването им може да доведе до значителни глоби и подвеждане под криминална отговорност. Ако имате въпроси относно това, дали можете да търгувате с ценни книжа на ТТЕС (TeleTech) предвид информацията, с която разполагате, моля, насочете ги към правния ни отдел или към помощната линия We Hear You.

Политика за търговия с вътрешна информация

Ние управляваме отговорно медийни и други запитвания

Като публично търгувана компания, всяко обществено изявление, което правим, може да повлияе на акционерите ни и на стойността на нашите акции. Законите за ценните книжа забраняват селективното разкриване на информация и единствено упълномощени представители на ТТЕС (TeleTech) могат да говорят от името на компанията.

Когато говорите за бизнеса или клиентите ни в обществени форуми или на неформални събирания, бъдете внимателни, защото това, което казвате, ще бъде приписвано на компанията и може да бъде цитирано от медиите без знанието или съгласието Ви. Ако Ви бъде поискана информация относно компанията от финансов анализатор, журналист или акционер, насочете запитванията към нашия Отдел за взаимоотношения с инвеститорите. Всички запитвания от адвокати, правителствени следователи или служители на правоприлагащите органи трябва да бъдат насочвани към правния ни отдел.

Ние упражняваме добро управление

Ние вярваме, че доброто корпоративно управление е основа за изграждането и запазването на стойността за акционерите. Ние преглеждаме и сравняваме периодично практиките си за управление спрямо най-добрите практики за фирмите в щата Делауеър и търгуващи се в NASDAQ и следим и възприемаме водещите тенденции в корпоративната прозрачност, вътрешния контрол, управлението на риска, корпоративната отговорност и надзора на борда над дейностите на мениджмънта. С увеличаването на обхвата ни и разнообразяването на предлаганите от нас услуги чрез органично разрастване и придобивания, силните ни принципи за управление създават здрава основа за сложния ни глобален бизнес.

„Мисията ни остава непроменена – да създаваме изключително преживяване за потребителите на нашите клиенти и да осигуряваме устойчива икономическа стойност за нашите акционери.“

Кенет Д. Тъкман

Основател, Председател и Главен изпълнителен директор

За да докладвате за евентуални притеснения или да потърсите помощ относно някой от проблемите, разглеждани в нашия Етичен кодекс: ПРИНЦИПИ НА НАШАТА РАБОТА, свържете се с We Hear You на телефон +1 888 788 0032 (за САЩ и Канада) или отидете на адрес: <http://www.ttecwehearyou.com>, за да видите указанията за свързване по телефона извън Северна Америка.



9197 South Peoria Street
Englewood, CO 80112
ttec.com