



Cómo TTEC hace negocios

Código de Ética para personal, proveedores y socios de negocios

ttec™

“Cada uno de nosotros tiene la obligación de asumir la responsabilidad sobre la manera en que nuestra empresa hace negocios. Como miembro de nuestro equipo, siempre debes considerar de qué manera tus acciones afectan nuestra integridad y credibilidad”

Kenneth D. Tuchman
Fundador, Presidente y Director Ejecutivo

Los importantes valores y principios destacados en este documento son aplicables a todo el grupo de empresas de TTEC. Cuando el documento se refiere a “TeleTech” o a “nuestra empresa”, alude a todas las empresas de TTEC y a las organizaciones controladas directa o indirectamente por TeleTech Holdings, Inc.

Para reportar anomalías o solicitar apoyo en relación con cualquier tema cubierto en nuestro Código de Ética: Cómo hacemos negocios, contacta a la línea de asistencia We Hear You al +1888.788.0032 (E.U. y Canadá) o accede a <http://www.ttecwehearyou.com> para consultar las instrucciones de marcación fuera de Norteamérica.

CONTENIDOS

I	MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE	4
II	NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y TÚ	5
	A. Reportar anomalías y hacer preguntas	
	B. Protección contra posibles represalias	
III	Trabajar en equipo	7
	A. Predicamos con el ejemplo	
	B. No discriminamos ni acosamos	
	C. Creemos en que la diversidad nos hace mejores personas	
	D. Nos comportamos profesionalmente en el lugar de trabajo	
	E. Mantenemos un ambiente de trabajo seguro y saludable	
	• Tenemos tolerancia cero hacia la violencia en el lugar de trabajo	
	• Está estrictamente prohibido portar armas en el lugar de trabajo	
	• Esperamos de nuestros empleados un ambiente libre de drogas y alcohol	
	F. Protegemos la información de nuestros empleados: Tu derecho a la privacidad	
	G. Nos adherimos a las prácticas de pago justo	
IV	Excelencia en nuestro negocio	10
	A. Protegemos la información confidencial	
	B. Combatimos el fraude	
	C. Protegemos los bienes de la empresa	
	• Inspección de artículos personales	
	• Expectativas de privacidad en la red global de TTEC	
	D. Protegemos la propiedad intelectual y la información confidencial de la empresa	
	E. Utilizamos responsablemente las redes sociales	
	F. Reconocemos y abordamos los conflictos de interés	
	• Relaciones de negocios con empleados, familiares y amigos	
	• Empleo fuera de la empresa	
	• Prestar servicios en Consejos Directivos	
	• Oportunidades corporativas y de negocios personales	
	• Regalos y cortesías de negocios	
	G. Operamos un negocio sostenible	
	H. Retribuimos a nuestras comunidades	
V	Hacer negocios de manera transparente	14
	A. Entendemos y acatamos las leyes de competencia	
	B. No necesitamos información confidencial de otros para tener éxito	
	C. Apoyamos las prácticas laborales justas	
	D. Administramos proactivamente a nuestros proveedores	
	E. No nos involucramos en la corrupción	
	F. Cumplimos con las restricciones comerciales	
	• Bloqueos económicos	
	• Sanciones y embargos comerciales	
	• Controles de exportación	
	G. Nos involucramos responsablemente en la política	
	H. Entendemos cómo hacer negocios con clientes del gobierno	
VI	Entendemos cuáles son nuestras responsabilidades con nuestros accionistas	18
	A. Llevamos registros precisos	
	B. Presentamos nuestra información financiera detalladamente	
	C. Tenemos políticas para combatir el uso de información privilegiada	
	D. Nos relacionamos responsablemente con los medios de comunicación y otros medios de consulta	
	E. Llevamos a cabo prácticas de gobernanza corporativa	



MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE

Tenemos el compromiso de hacer negocios con integridad. Las acciones que tomamos no sólo nos afectan a nosotros, también afectan a nuestros clientes y a sus consumidores, a las comunidades donde trabajamos, a nuestros socios comerciales y a nuestros colegas. Durante más de 30 años hemos brindado una experiencia excepcional del cliente a las empresas más grandes del mundo y a sus clientes, y tomar decisiones éticas de negocios en todo lo que hacemos ha sido la clave de nuestro éxito continuo. A medida que crecemos y expandimos nuestro negocio hacia nuevos mercados, tecnologías y ofertas de servicios estratégicos, cada uno de nosotros tiene la oportunidad de asumir la responsabilidad sobre la manera en que hacemos negocios y ayudarnos a ser una empresa donde los más altos estándares éticos sean lo que determine la manera en la que hacemos negocios y nos relacionamos con los demás

Nuestro Código de Ética, "Cómo hacemos negocios", es el referente ético para que nuestro personal y los miembros de nuestra cadena de suministro sepan cómo trabajamos con nuestros socios de negocios y cómo interactuamos en el mercado para competir por oportunidades de negocios, cómo apoyamos a las comunidades donde vivimos y, lo más importante, cómo nos comunicamos para saber qué esperamos unos de otros, mientras prestamos el servicio de la más alta calidad e innovación a nuestros clientes y generamos valor para nuestros accionistas.

Como miembro de nuestro equipo, espero que siempre consideres que las decisiones que tomas afectan a nuestra credibilidad y reputación. Todo lo que hagas como parte de nuestro negocio siempre debe demostrar un buen juicio de negocios, sólidos principios éticos y el cumplimiento de las normas señaladas en nuestro Código de Ética.

Nuestro negocio en expansión opera en más de 25 países en seis continentes, emplea a más de 50,000 profesionales y relaciones de negocios con cientos de proveedores de carácter muy diverso. Nuestro Código de Ética no pretende abordar cada situación que puedas encontrar en este complejo negocio. Está diseñado para proporcionarte una orientación clara sobre cuáles son nuestras expectativas al hacer negocios y cómo deseamos que tomes decisiones al trabajar con nosotros. En ocasiones te enfrentarás con dilemas éticos o con personas que no comparten nuestros estándares de negocios. Si no estás seguro de cómo manejar una situación difícil, si te percatas de una posible violación a las leyes o políticas, si ves que se están tomando malas decisiones, o si simplemente tienes una pregunta sobre cuál es el curso correcto de acción a tomar, por favor ponte en contacto con la línea de asistencia telefónica confidencial para personal y proveedores We Hear You (WHY), habla con tu líder de equipo, con tu manager o con tu representante local de Human Capital. También puedes ponerte en contacto con nuestro Departamento Legal a través de ethics@ttec.com para obtener asistencia.

Si no sabes qué hacer, sólo pregunta. Tus preguntas son bienvenidas, tus consultas son confidenciales y nosotros te protegeremos de posibles represalias por externar preocupaciones de buena fe sobre nuestra manera de hacer negocios.

El Consejo Directivo, yo mismo y nuestro equipo de liderazgo hemos revisado y aprobado nuestro Código de Ética Cómo hacemos negocios. Este es aplicable a todos los empleados de TTEC y miembros de nuestra cadena de suministro de todo el mundo, a todos los niveles de nuestra organización y en todas las empresas dentro del grupo TTEC. La manera en que operamos nuestros negocios es importante para nosotros, para nuestros clientes y nuestros accionistas. Por favor sigue ayudándonos a hacer de TTEC un lugar donde se hacen negocios con integridad y donde todos podemos sentirnos orgullosos de trabajar

Atentamente,

Kenneth D. Tuchman
Presidente y Director Ejecutivo

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y TÚ

En TTEC, nuestros valores y nuestro Código de Ética definen nuestra manera de hacer negocios y reflejan nuestro compromiso para: Ser líder día a día, Hacer lo correcto; Alcanzar lo increíble; Entender antes de actuar; Actuar en equipo y Vivir con pasión.

Estamos en el negocio para servir a nuestros clientes, obtener ganancias y crear una plusvalía para nuestros accionistas; y lo hacemos con integridad y sin sacrificar nuestros principios.

Estamos orgullosos de contar con una reputación de excelencia en el servicio y de hacer negocios con integridad. Tomar decisiones difíciles para hacer siempre lo correcto no es fácil. En el complejo mundo de negocios global, lo correcto no siempre es evidente.

Nuestro Código de Ética se aplica a todo nuestro negocio, a todo nuestro personal, a los miembros de nuestro Consejo Directivo y a los proveedores y miembros de nuestra cadena de suministro en todo el mundo. Si trabajas para una empresa de TTEC o como nuestro contratista o proveedor, tienes la responsabilidad de

Estamos orgullosos de contar con una reputación de excelencia en el servicio y de hacer negocios con integridad

leer, entender y seguir los principios básicos descritos en nuestro Código de Ética.

En TTEC seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores, contratistas, agentes, consultores y otros socios de negocios. Sólo hacemos negocios con empresas que compartan nuestros altos estándares

de conducta ética en los negocios y con aquellos que cumplen las leyes que se aplican a su negocio.

Toma de decisiones con ética

Nuestro éxito continuado depende de tu capacidad de tomar decisiones que correspondan con nuestros valores. Cuando te enfrentes a una situación difícil, plantearte las cinco preguntas a continuación te ayudará a tomar las decisiones correctas con ética.

1. ¿Es legal? Si tienes dudas, contacta a nuestro Departamento Legal para recibir orientación.
2. ¿Esto cumple con nuestras políticas? Revisa [PolicyIQ](#) para mayor información o habla con tu manager o con tu representante local de Human Capital o el Departamento Legal para orientación.
3. ¿Esto refleja nuestros valores y nuestra cultura? Revisa la página [Our Values](#) o habla con tu manager para orientación.
4. ¿Podría esto afectar adversamente a los grupos de interés de nuestra empresa? Si tienes dudas, habla con tu manager, con el Departamento Legal o de Ética para orientación.

5. ¿Te sentirías preocupado si esto apareciera en los titulares de un periódico? Si tienes dudas, habla con tu manager, con el Departamento Legal o de Ética para orientación.

Reportar anomalías y hacer preguntas

Si tienes alguna pregunta sobre nuestro Código de Ética, nuestras políticas o sobre las leyes que están relacionadas con nuestro negocio, o si deseas reportar una infracción, ponte en contacto con la línea de asistencia confidencial We Hear You siguiendo las instrucciones de marcación específicas para cada país (como aparecen en Mosaic) o accediendo directamente a <http://www.ttecwehearyou.com> en Internet. También puedes solicitar asistencia de nuestro Departamento Legal en el +1.303.397.4397 o ethics@ttec.com.

Investigamos todos los reportes de posibles violaciones a nuestro Código de Ética, leyes y políticas de la empresa y aplicamos cuanto antes las medidas disciplinarias adecuadas cuando el caso lo amerita. Mantendremos en la confidencialidad la información y la identidad de quienes denuncien infracciones, siempre que la ley lo permita.

[Política sobre sospechas del empleado](#)

Protección contra posibles represalias

Tenemos una política de puertas abiertas, lo que significa que el personal tiene la oportunidad de discutir con apertura y sinceridad con la dirección, Human Capital o el Departamento Legal los temas que le preocupen. La empresa no toma represalias contra quienes reportan posibles anomalías de buena fe. Quienes son lo suficientemente valientes para alertarnos sobre posibles infracciones y quienes cooperan con nuestras investigaciones recibirán protección contra posibles represalias. Cualquier persona que se involucre en un acto de represalia será sujeta a acción disciplinaria, que podría incluir la terminación de la relación laboral. Si crees que has sido víctima de represalias, debes reportarlo inmediatamente a nuestro Departamento Legal.

[Política sobre sospechas del empleado](#)

Reportar posibles violaciones "de buena fe" no significa que necesariamente estés en lo correcto respecto a lo que te preocupa. Significa que debes ser honesto y estar convencido de que tu denuncia está en el mejor interés de la empresa.



TRABAJAR EN EQUIPO

Para prestarle un servicio de excelencia a nuestra empresa y nuestros clientes, construimos equipos colaborativos y altamente comprometidos

Atraemos y retenemos al mejor personal de todo el mundo tratando a nuestros colegas con respeto, impulsando su desempeño y proporcionando un ambiente de trabajo seguro y productivo

Predicamos con el ejemplo

Esperamos que nuestros líderes creen y mantengan un ambiente de trabajo positivo, donde el personal y los proveedores se inspiren para sobresalir y se sientan en libertad de hacer preguntas y externar preocupaciones. Si llevas a cabo labores de supervisión, tienes la responsabilidad especial de actuar como un modelo a seguir. Haz lo que te corresponde:

- Demuestra tu compromiso con nuestra cultura de integridad;
- Asegúrate de que tú y el personal que te reporta comprendan y cumplan nuestros principios éticos;
- Apoya a quienes reporten una probable anomalía;
- Encauza siempre las preocupaciones éticas hacia la persona adecuada en la empresa;
- Nunca permitas represalias en contra de quienes reporten posibles anomalías o participen en una investigación;
- Proporciona al personal que te reporta la información y la formación que necesita para realizar su trabajo; y
- Trata al personal que te reporta de manera justa y respetuosa;

Como líder de nuestra empresa, predica con el ejemplo y demuestra y promueve siempre los estándares éticos con base en los cuales hacemos negocios.

[Política de normas de conducta](#)

No discriminamos ni acosamos

Tenemos el compromiso de mantener un entorno laboral basado en el respeto. No toleramos la discriminación ni el acoso. La empresa selecciona a su personal y a sus proveedores con base en sus méritos, y no por su raza, color de piel, edad, religión, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad, información genética o cualquier estado protegido por la ley. El acoso en el lugar de trabajo puede ser verbal o físico y puede variar según la cultura y las

Si la conducta de alguien te incomoda, dilo. Recuerda que la empresa no toma represalias contra quienes denuncian acoso o discriminación.

costumbres del lugar donde se realiza el trabajo. Cualquier conducta abusiva, ofensiva, o que contribuya a crear un ambiente de trabajo intimidante es inaceptable en nuestra empresa.

[Política de prevención de discriminación y acoso](#)

Creemos que la diversidad nos hace mejores personas

Como empresa global, reconocemos el valor de las diferentes culturas, orígenes y perspectivas. Creemos que nuestra diversidad contribuye con nuestro éxito y nos hace más fuertes. Abrazamos nuestras diferencias y nos tratamos con respeto y equidad. Decir que tenemos un compromiso con la diversidad e inclusión no son sólo palabras: es la manera en que conducimos nuestros negocios.

[Política de iguales oportunidades de empleo](#)

Nos comportamos profesionalmente en el lugar de trabajo

Un ambiente de trabajo profesional es fundamental para nuestro éxito. Qué hacemos y cómo nos ve la gente tiene un impacto sobre nuestra reputación en el mercado, y en la calidad de nuestras interacciones en el lugar de trabajo.

Se espera que el personal se comporte de una manera profesional en todo momento en el trabajo. Las citas o las relaciones amorosas entre integrantes del personal no deben interferir con su conducta profesional, que incluye tratar a otras personas con respeto y abstenerse de mostrar comportamientos que podrían incomodarles.

La vestimenta profesional adecuada puede variar en cada país, pero en cualquier parte del mundo que trabajes para la empresa, tu atuendo debe representarnos como una organización profesional a la que nuestros clientes le confían su activo más importante: su relación con el cliente.

[Política de normas de conducta](#)

Mantenemos un ambiente de trabajo seguro y saludable

Para TTEC la seguridad de su personal es la prioridad. Cada integrante del personal tiene un papel que desempeñar para generar un lugar de trabajo seguro. Actualízate permanentemente sobre las mejores prácticas de seguridad tomando periódicamente los cursos de capacitación sobre seguridad relacionada con el trabajo y cumple siempre con los procedimientos y las prácticas de seguridad que aprendiste en la capacitación sobre prevención de lesiones.

[Política de seguridad en el trabajo](#)

Tenemos tolerancia cero hacia la violencia en el lugar de trabajo

Las amenazas, la violencia y la intimidación no están permitidas en nuestra empresa. Tomaremos medidas inmediatas contra la violencia en el lugar de trabajo. Reporta inmediatamente cualquier asunto relacionado con la seguridad o cualquier amenaza de violencia

En caso de accidentes o lesiones, debes reportarlos inmediatamente.

[Política de seguridad en el trabajo](#)

Está estrictamente prohibido portar armas en el lugar de trabajo.

Está estrictamente prohibido portar cualquier tipo de arma en el lugar de trabajo, en vehículos propiedad de la empresa, en posesión del personal mientras se encuentre en nuestras instalaciones y en actividades o eventos patrocinados por la empresa. Si tú o tus compañeros de trabajo están en peligro inmediato, contacta inmediatamente a las autoridades correspondientes y al departamento de seguridad de TTEC (TeleTech).

[Política de seguridad en el trabajo](#)

Esperamos de nuestros empleados un ambiente libre de drogas y alcohol

Tenemos una política de cero drogas y alcohol en el lugar de trabajo. Los estados de intoxicación afectan negativamente el juicio, así como la seguridad de nuestro personal y visitantes. Poseer o estar afectado por cualquier sustancia tóxica (alcohol, drogas o medicamentos indebidamente utilizados) al llevar a cabo actividades relacionadas con los negocios de la empresa (en nuestras instalaciones o en otros lugares) darán lugar a la terminación de la relación laboral. Si asistes a una reunión de negocios donde se ofrezca alcohol, aplica tu buen juicio, reconoce tus límites y programa el transporte de regreso.

Está estrictamente prohibido portar armas en el lugar de trabajo.

Aunque en algunas jurisdicciones se permite el uso o posesión de marihuana, esto está prohibido en la empresa.

[Política de cero drogas en el lugar de trabajo](#)

Protegemos la información de nuestros empleados: Tu derecho a la privacidad

Como parte de la relación laboral, la empresa tiene acceso a tu información personal (domicilio e información de contacto, familia, salario, salud y discapacidades, resultados de tu revisión

de antecedentes penales, historial laboral y otra información y almacenamos esta información y en ocasiones con el debido consentimiento cuando sea necesario) lo transferimos a otras personas, pero sólo con fines comerciales. Tenemos el compromiso de respetar tu privacidad y de utilizar las mejores prácticas para salvaguardar esta información. Como parte de la relación laboral, la empresa tiene acceso a tu información personal (domicilio e información de contacto, familia, salario, salud y discapacidades, resultados de tu revisión de antecedentes penales, historial laboral y otra información y almacenamos esta información y en ocasiones con el debido consentimiento cuando sea necesario) lo transferimos a otras personas, pero sólo con fines comerciales. Tenemos el compromiso de respetar tu privacidad y de utilizar las mejores prácticas para salvaguardar esta información.

Las reglas sobre la privacidad de datos difieren en todo el mundo, trabajamos para cumplir con las leyes de privacidad de datos en los países en los que hacemos negocios.

Si, como parte de tu trabajo, tienes acceso a los datos privados del personal, debes cumplir con todas las restricciones de acceso a la información, tomar precauciones para evitar que ésta sea utilizada indebidamente y acceder a ella sólo cuando sea necesario conocerla para fines comerciales legales. También es nuestra responsabilidad nunca discutir o compartir (por correo electrónico o de otro modo) los datos privados de un empleado con otros empleados o terceros a menos que dichas personas tengan una "necesidad de saber" y tengamos la autorización de nuestro supervisor inmediato.

[Política de privacidad](#)

Nos adherimos a las prácticas de pago justo

La empresa paga a su personal todo el tiempo laborado. Si crees que tu recibo de pago contiene errores, o si tienes alguna pregunta relacionada con el mismo, por favor ponte en contacto con tu supervisor, representante de Human Capital o con la línea de asistencia *We Hear You*.

[Política de pago](#)





SOBRESALIENDO EN NUESTRO NEGOCIO

Nos enorgullecemos de nuestra capacidad de proporcionar una plusvalía a nuestros clientes y a sus consumidores a través de servicios innovadores de alta calidad. Tratamos a nuestros clientes y a sus consumidores con honestidad e integridad y sólo hacemos promesas que podemos cumplir.

Protegemos la información confidencial

Al prestar servicios a nuestros clientes y a sus clientes, tenemos acceso a información sensible y confidencial. Protegemos esta información diligentemente y no permitimos que salga de nuestro entorno seguro. Nunca transferas información confidencial fuera de la red global de la empresa, hacia dispositivos o ubicaciones de almacenamiento que no sean de la empresa, incluyendo tu dirección personal de correo electrónico. Si estás al tanto de cualquier posible manejo indebido o 'fuga' de información confidencial, debes reportarlo inmediatamente.

Siempre nos apegamos a las leyes de protección al consumidor en las solicitudes telefónicas, las leyes de no llamar y no grabar las llamadas

Política de seguridad de la información

Combatimos el fraude

El fraude, el robo, la malversación de fondos y la apropiación indebida de información o de bienes son delitos graves y no están permitidos en TTEC (TeleTech). La empresa cuenta con sofisticados programas de prevención de fraude y pérdidas, y si tú te involucras en un fraude, ayudas a otros a perpetrarlo, o decides hacer caso omiso cuando otros lo cometen, estarás sujeto a una acción disciplinaria, que podría incluir la terminación de la relación laboral. El fraude daña la confianza de nuestros clientes con respecto a nuestros servicios y hace perder oportunidades de negocio a la empresa y puestos de trabajo a nuestro personal. Empondremos acción civil y penal en contra de las personas involucradas en un fraude.

Nuestro programa de recompensas ofrece incentivos financieros al personal y a los miembros de nuestra cadena de suministro que proporcionen información fiable para la prevención y detección de fraudes.

Política anticorrupción

Protegemos los bienes de la empresa

El personal de nuestra empresa tiene acceso a bienes valiosos (tecnología, equipos, efectivo y otros). Debemos usar estos activos únicamente para fines comerciales legítimos. Nunca vendas, prestes, regales, hagas uso personal o dispongas de ninguna manera de los bienes de la empresa sin la debida autorización. Si sospechas de robo o uso indebido de la propiedad de la empresa, reporta la situación inmediatamente.

Inspección de artículos personales. Nuestro personal tiene acceso a información altamente confidencial y personal de nuestros clientes y de sus consumidores. Esta información es valiosa y a menudo es buscada por los delincuentes. Como condición de trabajo, la empresa se reserva el derecho a inspeccionar los escritorios, armarios, maletines, bolsos de mano, laptops, dispositivos de almacenamiento electrónico personal y vehículos personales estacionados en la propiedad de la empresa para proteger esta información.

Expectativas de privacidad en nuestra red global.

La red global de nuestra empresa es un bien que debe ser utilizado únicamente para fines comerciales. La empresa monitorea tu actividad en la red sin previa notificación. Éste monitoreo incluye la información almacenada en tu computadora de la empresa, el sistema de correo electrónico y dispositivos móviles (sean o no propiedad de la empresa).

Política de monitoreo del uso de los recursos de la empresa

No uses la red global para:

- Acceder, transmitir o almacenar pornografía, participar en juegos de azar o apuestas en línea o acceder a páginas web que no se adhieran a los valores de la empresa.
- Enviar mensajes sobre la empresa o información confidencial sobre nuestros clientes;
- Ofender o acosar a los clientes, sus clientes o consumidores o personal de la empresa.

Nuestra obligación de mantener confidencial la información de la empresa no termina en nuestro trabajo. Nunca divulgues información de TTEC cuando estés fuera de la empresa.

Política de uso aceptable

Protegemos la propiedad intelectual y la información confidencial de la empresa

La propiedad intelectual (IP) y la innovación son muy importantes para el éxito de nuestro negocio. La propiedad intelectual de la empresa incluye ideas, procesos, secretos comerciales, tecnología, software, información protegida por derechos de autor, inventos, diseños, material de marketing, métodos de determinación de precios, marcas y otras creaciones protegidas por

ley. Hacemos inversiones significativas en desarrollo y adquisición de propiedad intelectual y protegeremos nuestros derechos y ejerceremos acción legal contra cualquier infractor hasta las últimas consecuencias. Salvo que la ley disponga lo contrario, toda IP creada por nuestros empleados mientras laboran para la empresa es propiedad de la empresa.

La información propiedad de la empresa es un bien muy valioso. Salvaguarda siempre la información confidencial que ayudes a desarrollar o a la que tengas acceso como parte de tu trabajo. Nunca utilices o divulgues información confidencial o propiedad de la empresa sin autorización y asegúrate de contar con acuerdos de confidencialidad adecuados antes de difundir información confidencial.

A menos que tengas autorización para hablar en nombre de la empresa, asegúrate de que las opiniones que expresas no estén asociadas con TTEC (TeleTech).

Utilizamos responsablemente las redes sociales

Aunque no te digamos cómo usar las redes sociales en tu tiempo libre, aplica el buen juicio y considera cuidadosamente qué impacto podrían tener tus publicaciones en las redes sociales, salas de chat y blogs. Cuando te identifiques como personal de la empresa o como integrante de nuestra cadena de suministro en las redes sociales, apégate siempre a los valores de nuestra empresa y ten cuidado de no ofender a nuestros clientes, a nuestra industria o a tus compañeros de trabajo.

No utilices nunca las redes sociales para menospreciar a nuestros competidores o a integrantes de nuestra cadena de suministro. Nunca se debe discutir en las redes sociales información confidencial relacionada con la empresa y sus relaciones de negocios, desempeño, condición financiera o asuntos legales; hacerlo puede dañar a la empresa y violar la ley. Si te encuentras con un mensaje negativo acerca de la empresa, repórtaselo a tu manager, para que protejamos nuestra marca, protegiendo así nuestras relaciones con los clientes y tu trabajo.

Un conflicto aparente puede ser tan perjudicial como un conflicto real. Enfrentar un posible conflicto de interés no es una violación, pero no divulgarlo de manera oportuna puede llevar a la terminación de la relación laboral o empleo con la empresa.

Política de redes sociales

Reconocemos y abordamos los conflictos de interés

Un conflicto de interés surge cuando nuestros intereses personales o financieros afectan la objetividad de nuestras decisiones de negocios. Las decisiones que tomamos a nombre de la empresa y en nuestras vidas personales deben ser cuidadosamente consideradas para evitar conflictos de interés, reales o aparentes. La empresa espera que su personal reconozca los conflictos de interés y que los reporte oportunamente a la directiva o al departamento legal.

Exponer a tiempo un posible conflicto puede resolver la mayoría de los conflictos de interés y evitar situaciones que podrían conducir a la pérdida de negocios o del empleo. Un conflicto aparente puede ser tan perjudicial como un conflicto real. Enfrentar un posible conflicto de interés no es una violación, pero no exponerlo de manera oportuna puede llevar a la terminación de tu relación laboral con la empresa. Si un conflicto no puede resolverse después de exponerlo, con frecuencia se puede abordar mediante la reasignación de personal o el cambio en la manera de tomar las decisiones de negocios.

Relaciones de negocios con el personal, familiares y amigos

Generalmente no hacemos negocios con el personal o con miembros de la familia inmediata de un empleado.

Si tú, un miembro de tu familia o un amigo cercano es accionista o tiene un cargo ejecutivo en una empresa proveedora, socia de negocios o cliente de nuestra empresa, existe un conflicto de intereses. Nuestro personal y los miembros de nuestra cadena de suministro deben notificarnos esos posibles conflictos para que trabajemos juntos proactivamente para evitarlos. Si estás involucrado directamente en el proceso de selección de una empresa que es propiedad de alguien con quien tienes una relación personal, o si esa persona es representante de dicha empresa, notifícaselo inmediatamente a tu supervisor y omite participar en la toma de decisiones durante el proceso de selección.

Del mismo modo, a fin de minimizar el riesgo de un conflicto de intereses y promover la equidad dentro del lugar de trabajo, recomendamos no entablar relaciones románticas entre compañeros de trabajo en la misma cadena de mando.

Aunque los miembros de una misma familia sí pueden trabajar para nuestra empresa, nunca deben trabajar uno para el otro ni estar en la misma cadena de mando.

El personal tiene prohibido prestar servicios en el consejo de administración de una empresa que compita con nosotros, nos suministre bienes o servicios o nos compre servicios.

Política de empleo de parientes y de relaciones personales cercanas

Para reportar anomalías o solicitar apoyo en relación con cualquier tema cubierto en nuestro Código de Ética: Cómo hacemos negocios, contacta a la línea de asistencia We Hear You en el +1.888.788.0032 (E.U. y Canadá) o accede a <http://www.ttecwehearyou.com> para consultar las instrucciones de marcación fuera de Norteamérica.

Empleo fuera de TTEC (TeleTech)

Cuando trabajas como personal de tiempo completo para la empresa, esperamos contar con todo tu tiempo y atención. Aceptar empleo externo mientras trabajas para nosotros puede afectar tu productividad y crear un conflicto de intereses. Antes de aceptar cualquier empleo o compromiso de negocios fuera de la empresa, consúltalo con tu supervisor y solicita una autorización escrita para hacerlo. Los empleados con trabajos o negocios externos deben seguir cumpliendo con los estándares de desempeño de su función en la empresa y no pueden llevar a cabo negocios personales o externos durante las horas de trabajo o hacerlo utilizando nuestra propiedad, información, suministros, equipo o red global.

Prestar servicios en Consejos Directivos

Prestar servicios en un Consejo directivo puede ser prestigioso y puede servir a una causa digna. Pero desafortunadamente también puede generar conflictos de intereses si la organización es polémica, no se alinea con nuestros valores, o si compite con la empresa o con nuestros clientes. Para evitar posibles conflictos de interés, prestar servicios en un consejo directivo de cualquier organización, sean o no remunerados, haga o no negocios dicha organización con nosotros y sea o no una organización con fines de lucro, requiere una previa aprobación escrita. Discute la oportunidad con tu supervisor antes de aceptarla y, si se aprueba, ponte en contacto con nuestro Departamento Legal para eliminar formalmente el conflicto.

Oportunidades corporativas y de negocios personales

Mientras trabajas con nosotros, podrías enterarte de otras oportunidades de negocio. Beneficiarse personalmente de dichas oportunidades sin revelar los detalles a la empresa o usar nuestro nombre y contactos para obtener un beneficio personal crea un conflicto de intereses inaceptable.

Puedes aprovechar esas oportunidades de negocio o compartirlas con otras personas únicamente después de discutir las con la empresa y confirmar que no existen objeciones.

Regalos y cortesías de negocios.

El entretenimiento y los regalos de negocios pueden utilizarse eficazmente para mejorar las relaciones de trabajo, celebrar los éxitos y promover nuestra marca. Todas las cortesías de negocios deben estar basadas en el buen juicio, la discreción, la moderación y la transparencia. Dar o recibir cualquier cosa de valor no es apropiado si crea una obligación, posible influencia, o cuando tiene la intención de influir en una decisión de negocios. Dado que dar y recibir cortesías de negocios puede generar un conflicto de intereses, debemos usarlas muy cuidadosamente, para asegurarnos de que sean

Los regalos o entretenimiento aceptables son de valor mínimo, infrecuentes, no solicitados y apropiados para los propósitos previstos del negocio. Los regalos en efectivo o equivalentes y el "entretenimiento para adultos" nunca son aceptables.



apropiados, que apoyen objetivos legítimos de negocios y que no afecten nuestra reputación

Los regalos y el entretenimiento para los funcionarios de gobierno están sujetos a reglas especiales y muy estrictas y siempre deben ser autorizados previamente por nuestro Departamento Legal.

[Política de regalos y entretenimiento](#)

Nuestro negocio es sustentable

Como ciudadano corporativo responsable, TTEC (TeleTech) se esfuerza por hacer negocios de manera sostenible. Esperamos que nuestro personal e integrantes de nuestra cadena de suministro reduzcan su impacto ambiental evitando el desperdicio y participando en usos innovadores del agua y la energía y en programas de reusar-reducir-reciclar. La empresa apoya y alienta al personal y a los miembros de nuestra cadena de suministro a emprender iniciativas diseñadas para preservar los recursos naturales de nuestro planeta. La empresa cumple con las normas y leyes ambientales en todos los lugares donde hace negocios. Estamos orgullosos de nuestra contribución para construir un mundo más sustentable, proporcionando buenos empleos en un entorno seguro a poblaciones marginadas alrededor del mundo.

Retribuimos a nuestras comunidades

La empresa contribuye con el bienestar económico y social de las comunidades donde trabaja a través de TTEC Community Foundation, que centra su apoyo en el aspecto más importante de la sociedad: la educación. Mientras TTEC Community Foundation invierte recursos en escuelas y programas de organizaciones educativas brindando apoyo a estudiantes de poblaciones marginadas, nuestro personal presta su tiempo, conocimientos e innovación a iniciativas educativas alrededor del mundo desde su lugar de trabajo.

En los últimos años, TTEC Community Foundation donó más de US \$2,000,000 a nivel global centrándose en iniciativas de apoyo a la educación para niños desfavorecidos en Estados Unidos, Filipinas, México y Brasil.

HACER NEGOCIOS DE FORMA TRANSPARENTE

La empresa compite eficazmente con base en sus méritos, y al hacerlo se involucra de manera honesta y justa con sus clientes, competidores y proveedores. Siempre seguimos las reglas de contratación del cliente; y mientras comercializamos proactivamente nuestros servicios, esperamos que nuestro personal compita de manera ética y se comporte siempre con honestidad en la manera en que promovemos y representamos nuestras capacidades, experiencias y servicios.

Entendemos y acatamos las leyes de competencia

Esperamos que nuestro personal e integrantes de nuestra cadena de suministro cumplan con las leyes de competencia (antimonopolio) que prohíben los acuerdos entre competidores y miembros de nuestra cadena de suministro para limitar la competencia. Las prácticas de manipulación de ofertas, el

No participes con un competidor en conversaciones sobre cómo podemos fijar precios juntos, manipular las oportunidades de mercado o dividir un mercado.

intercambio inapropiado de información, la fijación de precios y las asignaciones de mercado, clientes o territorio son prácticas prohibidas por las leyes de competencia. El uso de las estrategias confidenciales sobre precios y seguimiento de proyectos también está prohibido. Los intercambios casuales de información pueden ser ilegales, si la intención es corromper el

proceso de adquisiciones. La empresa no tolerará tales conductas y someterá a los infractores a acciones disciplinarias que podrían incluir la terminación de la relación laboral. Hacer equipo o crear empresas conjuntas con los competidores en la búsqueda de oportunidades de proyectos no constituye una violación de las leyes antimonopolio.

No necesitamos información confidencial de otros para tener éxito

Nosotros competimos y tenemos éxito en el mercado global gracias a la fuerza de nuestra innovación y a nuestras ofertas de servicio. No utilizamos la información de la competencia ni utilizamos ilegalmente la propiedad intelectual de otros. Nunca utilices información confidencial de otros a nombre de la empresa sin contar con el permiso de los dueños de la información. Si obtienes dicha información, no la compartas con otros y discute con nuestro Departamento Legal cuál es la mejor manera de manejar la información. Si alguien en la empresa te presiona para que hagas lo contrario, reporta la situación inmediatamente.

La empresa hace esfuerzos importantes para garantizar la obtención de licencias y permisos cuando utilizamos la IP de otros en nuestro trabajo, incorporar tecnología autorizada en nuestras ofertas de servicios; o utilizar los logos de nuestros proveedores, socios y clientes en nuestros comunicados. Si tienes dudas sobre si la IP, la tecnología o los materiales que estás utilizando están debidamente autorizados contacta al Departamento de Sistemas o al Departamento Legal.

Apoyamos las prácticas laborales justas

Nosotros respetamos y protegemos los derechos de las personas que trabajan para nosotros y les proporcionamos condiciones laborales razonables y salarios justos. El trabajo forzado, el trabajo infantil y otras prácticas de tráfico humano no tienen cabida en nuestro negocio y no hacemos negocios con terceros que no se rijan por normas similares.

Administramos proactivamente a nuestros proveedores

Los miembros de nuestra cadena de suministro son socios importantes, y esperamos recibir el mejor servicio, los mejores productos y una plusvalía de los miembros de nuestra cadena de suministro. Tratamos a nuestros proveedores de manera justa utilizando un proceso de selección transparente y nunca abusamos de nuestras relaciones intentando obtener una ventaja injusta. No buscamos nada de valor (regalos, favores, entretenimiento) de nuestros proveedores, y tenemos cuidado de cumplir con nuestras políticas de regalos y entretenimiento cuando alguien nos ofrece dichas cortesías. Nuestras prácticas de selección impulsan y nunca restringen el comercio justo.

Las prácticas de negocios de los miembros de nuestra cadena de suministro hablan de nosotros y de nuestra reputación y deseamos trabajar con quienes comparten nuestros valores de integridad en los negocios. Esperamos que nuestros proveedores cumplan con las leyes relacionadas con sus negocios y que cuenten con procesos que garanticen dicho cumplimiento. Al seleccionar a nuestros proveedores, tomamos

Todos los programas de software y las aplicaciones operadas a través de nuestra red global deben contar con las autorizaciones correspondientes.

Todos los miembros de nuestra cadena de suministro deben adherirse a los principios básicos descritos en nuestro Código de Ética.

La empresa alienta y apoya las empresas pequeñas, propiedad de personas desfavorecidas, mujeres y minorías.

las debidas precauciones para asegurarnos de que los miembros de nuestra cadena de suministro sean financieramente sólidos y que cuenten con procesos de contratación transparentes, sostenibilidad, comercio justo y las mejores prácticas laborales. Requerimos que todos los miembros de nuestra cadena de suministro confirmen anualmente su voluntad de cumplir con los principios esbozados en nuestro Código de Ética:

Cómo hacemos negocios

No nos involucramos en actos de corrupción

La empresa no ofrece ni otorga sobornos para obtener, retener o facilitar negocios, y no hace negocios con quienes lo hacen. Entendemos y cumplimos las leyes contra la corrupción en los países donde trabajamos, y esperamos que nuestros empleados y los miembros de nuestra cadena de suministro estén vigilantes para evitar incluso cualquier aparente acto de corrupción en nuestro negocio. Cualquier valor ofrecido para influir en una decisión de negocios puede constituir un soborno que viola nuestras políticas y las de nuestros clientes.

No permitiremos violaciones a la Ley de prácticas corruptas en el extranjero de Estados Unidos (FCPA), a la ley contra el soborno del Reino Unido o a la política de TTEC (TeleTech) contra la corrupción. El personal e integrantes de nuestra cadena de suministro que no acaten estos importantes principios serán dados de baja.

Los consultores de selección y otros que cobran con base en

Los sobornos pueden presentarse en muchas formas: dinero, regalos y entretenimiento generosos, vacaciones, oportunidades de empleo y favores.

las adjudicaciones de contratos representan un riesgo especial de corrupción para la empresa. Dichos acuerdos están sujetos a la aprobación de la directiva y dichos proveedores de servicios son examinados cuidadosamente antes de que estemos de acuerdo en contratar sus servicios.

Las comisiones son formas especiales de soborno en las que

el proveedor de un servicio entrega un porcentaje del valor de un contrato a la persona responsable de adjudicarlo.

En nuestra empresa estamos vigilantes para evitar las gratificaciones en nuestro negocio y daremos de baja a los empleados y a los miembros de nuestra cadena de suministro que tomen parte en estas prácticas.

Política anticorrupción

Cumplimos con las restricciones comerciales

Como empresa global, cumplimos con todas las leyes de control de comercio y exportación de los países donde hacemos negocios. Estas leyes son complejas (pueden generar conflictos entre jurisdicciones) y, si tu puesto en la empresa involucra transacciones transfronterizas, trabaja con nuestro Departamento Legal para asegurar que se cumplan. El personal que viola las leyes de control de comercio y exportación ponen a la empresa en un riesgo significativo.



Podría estar prohibido compartir tecnologías restringidas o información con ciudadanos extranjeros (incluyendo personal de TTEC (TeleTech)), incluso si la tecnología o la información nunca sale de su país de origen. Ésta denominada “presunta exportación” está sujeta a las mismas normas de control de exportaciones que cualquier exportación física.

La empresa toma muy en serio las restricciones comerciales, orienta al personal en relación con las restricciones y sus implicaciones, espera que los miembros de su cadena de suministro las comprendan y dará de baja a quienes las infrinjan.

Bloqueos económicos

Todas las actividades de negocios de la empresa (incluso las que se originan fuera de los Estados Unidos o se llevan a cabo a través de nuestras subsidiarias fuera de Estados Unidos) están sujetas a las leyes estadounidenses que prohíben la participación en ciertos bloqueos comerciales y otras prácticas de comercio restrictivas contra los países que son considerados “amigables” con los Estados Unidos (como el bloqueo comercial de la Liga Árabe a Israel). No participamos en bloqueos comerciales ilegales. Si te encuentras con una solicitud de cumplimiento de bloqueo comercial, coordina la respuesta con el Departamento Legal.

Sanciones y embargos comerciales

La empresa tiene prohibido hacer negocios en ciertos países y con ciertos grupos e individuos, debido a las sanciones comerciales o embargos decretados por los países donde hacemos negocios. La lista de países afectados por los embargos comerciales y el alcance de las restricciones de las sanciones cambian a menudo, dependiendo de los acontecimientos geopolíticos en los países donde prestamos servicios a nuestros clientes. Al considerar una oportunidad de negocios en un nuevo país o con un nuevo cliente, consulta al Departamento Legal para asegurarte de que no violaríamos inadvertidamente acuerdos comerciales al aceptar esta propuesta.

Se pueden encontrar demandas de participación en un bloqueo comercial en solicitudes de propuesta o en los términos de un contrato. Debemos informar de estas demandas al gobierno de los Estados Unidos, incluso si decidimos no continuar con esa oportunidad de proyecto.

Controles de exportación y migración

Muchos países en donde hacemos negocios tienen políticas que regulan la exportación de productos, servicios, software, tecnología, equipos de comunicación e información técnica. Estas reglas son complejas y cambian constantemente. Antes de exportar cualquier cosa de valor, ponte en contacto con el Departamento Legal para obtener asistencia y considerar si se debe o no obtener una licencia de exportación antes de que los bienes salgan del país de origen. Antes de enviar personal a una jurisdicción extranjera, considera si se requieren visas y ponte en contacto con el Departamento Legal para obtener asistencia.

Nos involucramos responsablemente en la política

Alentamos a nuestro personal integrantes de nuestra cadena de suministro a ser políticamente activos y a apoyar a los candidatos y las causas de su elección. Si bien una persona física puede participar en la política sin restricciones, las actividades políticas de las empresas están sujetas a una regulación estricta. Estas regulaciones dictan lo que podemos y no podemos hacer, así como lo que nuestros funcionarios, directores y personal pueden y no pueden hacer a nombre de la empresa. Estas leyes son complejas y varían ampliamente entre los distintos países donde hacemos negocios. Solicita la asesoría del Departamento Legal en relación con las leyes que regulan las contribuciones políticas antes de comprometer a la empresa. Nuestro personal debe abstenerse de hacer campaña en el trabajo, con excepción de actividades que sean patrocinadas por la empresa.

La empresa no reembolsará al personal las contribuciones políticas que se hagan a título personal.

Entendemos cómo hacer negocios con clientes del gobierno

Cuando hagas negocios con clientes de gobierno pon atención a las reglas especiales que se aplican a las interacciones con el cliente, la prestación de servicios y las leyes desde adquisiciones y para proveedores del gobierno, a fin de asegurar el trabajo con el gobierno. Leyes de contratación pública para asegurar el trabajo del gobierno. El incumplimiento de estas reglas podría ocasionar



que a la empresa no se le pague por el trabajo realizado y también puede dar lugar a procesos penales, sanciones y multas.

El siguiente es un resumen de algunas leyes y reglamentos clave que se aplican a la contratación de trabajo del gobierno de Estados Unidos:

- **Horarios y seguimiento de costos:** Informar con precisión cuál fue el tiempo trabajado y cuáles los costos en los que se incurrió en cada proyecto es importante para mantener un registro de los costos del proyecto y captarlos con precisión, para facturar al cliente conforme a los requisitos estrictos de contratación.
- **Reglamento Federal de Adquisiciones (FAR):** es un conjunto de reglas que rigen el proceso de contratación de contratos del gobierno de Estados Unidos, incluyendo la manera en que los contratos son solicitados, negociados, otorgados y realizados; cómo contabilizar los contratistas sus costos; y cómo se documentan y se auditan los proyectos del gobierno de Estados Unidos.
- **Ley de verdad en las negociaciones (TINA):** requiere que los contratistas del gobierno estadounidense proporcionen el costo exacto del proyecto y la información sobre precios para apoyar las negociaciones de contratación y las evaluaciones.
- **Ley de Falsas Demandas (FCA):** invita a los contribuyentes a reportar las demandas indebidas de pago, siendo las consecuencias financieras por violación de una FCA hasta de tres veces el monto de cualquier reclamación injustificada, hecha incluso sin intención de defraudar. La aplicación de cargos indebidos por parte de los miembros de nuestra cadena de suministro también puede resultar en una violación de la FCA por parte de la empresa.
- **Ley anti gratificaciones (AKA):** prohíbe aceptar, solicitar u ofrecer gratificaciones para asegurar la contratación de servicios para el gobierno; también prohíbe la inclusión de gratificaciones en los precios de contratación por parte del gobierno.
- **Ley de integridad en el proceso de compras (PIA):** prohíbe a los empleados de gobierno solicitar o aceptar (y a los contratistas ofrecer) futuros empleos, regalos, gratificaciones o entretenimiento a cambio de adjudicaciones; también se prohíbe la divulgación no autorizada de información desarrollada por

organismos gubernamentales y por competidores para fines de la adjudicación de contratos.

- **La Propiedad intelectual desarrollada por TTEC (TeleTech)** mientras está cumpliendo con un contrato del gobierno, pertenece al gobierno.
- **Divulgación obligatoria de violaciones.** Al trabajar en proyectos del gobierno, estamos obligados a informar de manera oportuna cualquier circunstancia donde exista evidencia creíble de que pudiéramos haber violado la ley o recibido pagos en exceso. Requerimos que nuestro personal y los miembros de nuestra cadena de suministro revelen con prontitud cualquier posible violación de una ley o sobrepago en un contrato con el gobierno y requiere que el personal senior que esté involucrado en nuestro negocio con el gobierno de Estados Unidos (conocidos como directores) certifique periódicamente si está conscientes de la existencia de circunstancias que requieren ser divulgadas.

El gobierno de Estados Unidos brinda protección especial al personal de nuestra empresa que reporte violaciones a las regulaciones que rigen el trabajo con el gobierno de los Estados Unidos.

- **Fraude, desperdicio y abuso en la atención médica:** La empresa debe tomar medidas para prevenir y detectar fraudes, desperdicios y abusos cuando presta servicios a sus clientes que ofrecen planes de Medicare. Animamos a nuestros empleados y proveedores a reportar sospechas de fraude, desperdicio o abuso a través de la línea de ayuda de We Hear You o directamente en <http://www.ttecwehearyou.com>.

La violación de las normas que rigen la labor del gobierno de Estados Unidos genera sanciones penales, multas, encarcelamiento y sanciones civiles importantes contra la empresa y contra las personas involucradas. También puede resultar en la suspensión o inhabilitación de los contratos de la empresa con el gobierno de Estados Unidos.



ENTENDEMOS NUESTRA RESPONSABILIDAD CON NUESTROS ACCIONISTAS

Como una empresa registrada en la bolsa de valores, creemos en el buen gobierno corporativo y en la transparencia de nuestros informes financieros.

Gestionamos y divulgamos la información relacionada con nuestra empresa de acuerdo con las leyes y los reglamentos aplicables, proporcionando el acceso adecuado a la misma a nuestros accionistas

Llevamos registros precisos

Invertimos en mantener la precisión de nuestros registros contables de negocios para administrar nuestra empresa, pronosticar el desempeño financiero, cumplir con nuestras obligaciones de publicar informes financieros y realizar auditorías, elaborar reportes administrativos eficaces y tomar decisiones de negocios informadas. Esperamos que nuestros empleados mantengan libros y registros precisos para registrar información financiera, operativa, laboral, de seguridad y salud con precisión y de manera oportuna de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. La falsificación de registros de financieros o los registros imprecisos resultarán en una acción disciplinaria, que podría incluir la terminación de la relación laboral. La [Política de retención y destrucción de registros de TTEC \(TeleTech\)](#) brinda pautas de manejo, archivo y destrucción periódica de los registros de la empresa (en forma digital y en papel). Ocultar, destruir o alterar los registros sujetos a instrucciones de retención legal constituye una violación de las políticas de la empresa.

Presentamos nuestra información financiera detalladamente

Informar detalladamente sobre nuestros ingresos, utilidades operativas y otros resultados de las operaciones es una obligación legal y fiduciaria para nuestros accionistas, acreedores y los reguladores que supervisan nuestros valores reportados. Como empresa registrada en la bolsa de valores, estamos sujetos a las regulaciones de la Comisión de Valores e Intercambio de los E.U (SEC) y a las reglas del mercado de valores de NASDAQ. Divulgamos los resultados financieros de nuestras operaciones de manera precisa y oportuna conforme a lo requerido por la ley.

Todos los documentos relacionados con investigaciones, acciones legales o auditorías en curso deben ser conservados hasta que se indique lo contrario.

Nuestro director ejecutivo y nuestro director financiero están sujetos al Código de Ética de TTEC (TeleTech) para directores ejecutivos y directores financieros senior. Hemos hecho una amplia difusión de los canales con los que cuenta el personal y los miembros de nuestra cadena de suministro para reportar preocupaciones relacionadas con nuestras prácticas contables y financieras. Si tienes alguna inquietud en relación con los reportes financieros o los controles internos de la empresa, repórtaselo al director de finanzas de la empresa, al Consejo de Administración o a cualquier miembro de Asamblea Directiva. Nuestra línea confidencial de asistencia We Hear You está disponible para el personal que desee reportar anomalías a través de una línea telefónica o realizar un reporte anónimo.

La "Información privilegiada" es información que no es conocida por el público en general y que un inversionista avezado consideraría relevante y material al tomar decisiones de inversión de valores (decisiones para comprar, vender o mantener acciones de la empresa).

Tenemos políticas para combatir el uso de información privilegiada

Mientras trabajan para la empresa, nuestro personal y los miembros de nuestra cadena de suministro podrían conocer información importante sobre nuestra empresa u otras empresas públicas que no está disponible para otros inversionistas. La política en contra del uso de información privilegiada de

TTEC (TeleTech) y las leyes federales de valores de Estados Unidos prohíben participar en la comercialización de títulos públicos o valores si se posee información material que no sea del dominio público. En los períodos en los que la información financiera de la empresa aún no esté disponible para el público, nuestra política contra el uso de información privilegiada impone períodos de suspensión de operaciones comerciales a ejecutivos senior y al personal involucrado en la elaboración de informes financieros y con funciones de relaciones con inversionistas. La política contra el uso de información privilegiada también requiere que el personal directivo declare previamente sus transacciones con valores de TTEC (TeleTech). La política también prohíbe compartir material confidencial con otros o dar recomendaciones respecto a valores.

Las reglas que se aplican a la comercialización de valores mientras se está en posesión de información privilegiada son complejas y muy técnicas. La violación de estas normas puede resultar en multas significativas y en responsabilidad penal. Si tienes preguntas

sobre si puedes o no comerciar con valores de TTEC (TeleTech), por favor dirige la información con que cuentas al Departamento Legal o a la línea de asistencia We Hear You.

[Política para combatir el uso de información privilegiada](#)

Nos relacionamos responsablemente con los medios de comunicación y otros medios de consulta

Como empresa registrada en la bolsa de valores, todas las declaraciones públicas que hacemos pueden afectar a nuestros accionistas y el valor de nuestras acciones. Las leyes de valores prohíben la divulgación de determinada información y únicamente los representantes autorizados de TTEC (TeleTech) pueden hablar a nombre de la empresa.

Al hablar sobre nuestra empresa o nuestros clientes en foros públicos o en reuniones ocasionales, ten en cuenta que lo que digas será atribuido a la empresa, y que los medios de comunicación podrían citarte sin tu conocimiento o consentimiento. Si un analista financiero, periodista o accionista te solicita información sobre la empresa, dirige la consulta a nuestro Departamento de Relaciones con Inversionistas. Todas las consultas de abogados, investigadores del gobierno o agentes de la ley deben dirigirse al Departamento Legal.

Llevamos a cabo prácticas de gobernanza corporativa

Consideramos que el buen gobierno corporativo es una piedra angular para construir y preservar el valor para los accionistas. Comparamos nuestras prácticas de gobernanza corporativa periódicamente con las mejores prácticas de las empresas registradas en Delaware y en NASDAQ y damos seguimiento y adoptamos las principales tendencias en transparencia empresarial, controles internos, gestión de riesgos, responsabilidad corporativa y supervisión de las actividades de los directivos por parte del Consejo. A medida que expandimos nuestra presencia y diversificamos nuestra oferta de servicios a través del crecimiento de nuestra organización y las adquisiciones, nuestros sólidos principios de gobierno crean una base sólida para nuestro complejo negocio global.

Como ciudadano, tus opiniones son tuyas, pero como personal de TTEC (TeleTech) hablas a nombre de nuestra empresa y debes tener cuidado de no afectar a nuestro negocio, a nuestros clientes y a nuestros accionistas con comentarios no autorizados.

"Nuestra misión se ha mantenido firme: crear una experiencia excepcional para los consumidores de nuestros clientes y ofrecer un valor económico sostenible a nuestros accionistas."

*Kenneth D. Tuchman
Fundador, Presidente y Director Ejecutivo*



9197 South Peoria Street
Englewood, CO 80112
ttec.com