



Como a TeleTech faz negócios

Nosso Código de Ética para funcionários, fornecedores e parceiros

TeleTech®



ÍNDICE

I	Mensagem do nosso CEO	4
II	Nosso Código de Ética e você	5
	A. Relatando preocupações e dúvidas	
	B. Proteção contra retaliação	
III	Trabalho em equipe	7
	A. Nós lideramos pelo exemplo	
	B. Nós não discriminamos ou assediamos	
	C. Nós acreditamos que a diversidade nos torna melhores	
	D. Nós nos comportamos com profissionalismo no trabalho	
	E. Nós mantemos um ambiente de trabalho seguro e saudável	
	• Nós temos tolerância zero para a violência no trabalho	
	• Nós não permitimos armas no trabalho	
	• Nós esperamos que todos mantenham o ambiente de trabalho livre de drogas e álcool	
	F. Nós protegemos as informações dos nossos funcionários: Seu direito à privacidade	
	G. Nós aderimos a práticas de remuneração justas	
IV	Excelência em nossos negócios	10
	A. Nós protegemos as informações confidenciais	
	B. Nós combatemos a fraude	
	C. Nós protegemos os ativos da empresa	
	• Inspeção de bens pessoais	
	• Expectativas de privacidade na Rede Global da TeleTech	
	D. Nós protegemos a Propriedade Intelectual e as Informações da TeleTech	
	E. Nós nos envolvemos com as mídias sociais de forma responsável	
	F. Nós identificamos e gerenciamos o conflito de interesses	
	• Fazendo negócios com funcionários, familiares e amigos	
	• Emprego fora da TeleTech	
	• Atuando em Conselhos de Administração	
	• Oportunidades de auto negociação e corporativas	
	• Presentes e cortesias de negócios	
	G. Nós temos um negócio sustentável	
	H. Nós retribuímos à nossa comunidade	
V	Fazendo negócios de forma transparente	14
	A. Nós entendemos e respeitamos as Leis da Concorrência	
	B. Nós não precisamos de informações confidenciais dos outros para ter sucesso	
	C. Nós apoiamos práticas trabalhistas justas	
	D. Gerenciamos nossos fornecedores de forma proativa	
	E. Nós não nos envolvemos em corrupção	
	F. Nós honramos as restrições comerciais	
	• Boicotes	
	• Sanções e interdições comerciais	
	• Controles de exportação	
	G. Nos envolvemos em política de forma responsável	
	H. Nós sabemos como fazer negócios com clientes governamentais	
VI	Nós compreendemos nossa responsabilidade com nossos acionistas	18
	A. Nós mantemos registros precisos	
	B. Nós divulgamos nossos resultados financeiros com precisão	
	C. Temos políticas contra o uso de informações privilegiadas	
	D. Nós administramos os meios de comunicação e outros meios de solicitação de informações de forma responsável	
	E. Nós praticamos a boa governança	



MENSAGEM DO NOSSO CEO

A TeleTech está empenhada em fazer negócios com integridade. As medidas que tomamos não impactam somente sobre nós, elas afetam nossos clientes e seus consumidores, as comunidades onde trabalhamos, nossos parceiros de negócios e nossos colegas. Por mais de 30 anos temos fornecido excelente atendimento ao cliente para as maiores empresas do mundo e seus consumidores; e tomar decisões de negócios éticas em tudo que fazemos tem sido a chave para nosso sucesso. À medida que crescemos e expandimos nossos negócios para novos mercados, tecnologias e ofertas de serviços estratégicos, cada um de nós tem a oportunidade de se responsabilizar sobre a forma como a TeleTech faz negócios e de ajudá-la a ser o tipo de empresa onde os mais elevados padrões éticos guiam a maneira como fazemos negócios e interagimos com os outros.

Nosso Código de Ética: Como a TeleTech faz negócios é o princípio ético para os nossos funcionários e fornecedores sobre a forma como colaboramos com nossos parceiros de negócios, nos envolvemos com o mercado para concorrer a oportunidades de negócios,

apoiamos as comunidades onde vivemos e trabalhamos e, mais importante, informamos o que esperamos uns dos outros, à medida que fornecemos a mais alta qualidade de serviço e inovação para nossos clientes e valor para nossos acionistas.

Quando você toma uma decisão, como um membro da equipe TeleTech, espero que sempre leve em consideração que as decisões que você toma afetam nossa credibilidade e reputação. Tudo que você faz, como parte do nosso negócio, deve sempre demonstrar bom senso para os negócios, princípios éticos e o cumprimento das normas descritas no nosso Código de Ética.

Nosso negócio em expansão opera em mais de 25 países, em seis continentes, e emprega mais de 43.000 profissionais e parceiros com centenas de fornecedores altamente diversificados. Nosso Código de Ética não tenta abordar todas as situações que você pode encontrar em nosso complexo negócio. Sua finalidade é fornecer uma orientação clara das nossas expectativas sobre como fazemos negócios e como queremos que você tome decisões quando estiver trabalhando conosco. De vez em quando, você vai encontrar dilemas éticos ou aqueles que não compartilham os nossos padrões de negócios. Se você não souber como lidar com uma situação difícil, se descobrir uma possível violação das leis ou políticas, se vir decisões erradas sendo tomadas ou se simplesmente tiver uma dúvida sobre o curso certo de ação, por favor, entre em contato com a nossa linha de atendimento confidencial We Hear You para funcionários e fornecedores ou fale com seu supervisor, coordenador, gerente ou responsável de Capital humano ou da empresa. Você também pode entrar em contato com nosso Departamento Jurídico através do e-mail ethics@teletech.com para obter ajuda.

Se você não sabe o que fazer, pergunte. Suas dúvidas serão bem recebida, esclarecidas e mantidas em sigilo, e nós iremos protegê-lo contra retaliação por fazer quaisquer denúncias de boa-fé sobre como fazemos negócios.

O Conselho de Administração, nossa equipe de gestão e eu revisamos e aprovamos nosso Código de Ética: Como a TeleTech faz negócios. Ele se aplica a todos os funcionários e todos fornecedores da TeleTech em todo o mundo, em todos os níveis em nossa organização e para todas as empresas da família TeleTech. A forma como fazemos negócios é importante para nós, nossos clientes e nossos acionistas. Por favor, continue ajudando-nos a fazer da TeleTech um lugar onde os negócios são feitos com integridade e onde todos temos orgulho de trabalhar.

Atenciosamente,

Kenneth D. Tuchman
Presidente e CEO

NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA E VOCÊ

Na TeleTech, nossos valores e nosso código de ética definem como fazemos negócios e refletem o nosso compromisso de: Liderar sempre; Fazer a coisa certa; Procurar compreender primeiro; Conquistar o incrível; Agir em equipe; Viver intensamente.

Estamos no negócio para servir nossos clientes, obter lucro e criar valor para os acionistas; e fazemos isso com integridade e sem sacrificar os nossos princípios.

Estamos orgulhosos de nossa reputação de excelência no atendimento e de fazer negócios com integridade. Tomar decisões difíceis para sempre fazer a coisa certa não é fácil. No complexo mundo dos negócios globais, o que é certo nem sempre é óbvio. Nosso Código de Ética está projetado para fornecer orientações sobre como podemos tomar as decisões certas no melhor interesse dos nossos clientes, nossa empresa, nossos acionistas e nossos funcionários.

Estamos orgulhosos de nossa reputação de excelência no atendimento e de fazer negócios com integridade.

Nosso Código de Ética se aplica a toda a nossa empresa, a todos os nossos funcionários, aos membros de nosso Conselho de Administração e aos nossos fornecedores em todo o mundo. Se você trabalha para uma empresa das empresas TeleTech ou para a TeleTech como um contratado ou

fornecedor, você tem a responsabilidade de ler, entender e seguir os princípios essenciais descritos em nosso Código de Ética.

A TeleTech escolhe com muito cuidado seus fornecedores, prestadores de serviços, agentes, consultores e outros parceiros de negócios. Só faremos negócio com empresas que cumpram com os nossos elevados padrões de conduta ética de negócios e aquelas que cumpram todas as leis que se aplicam aos seus negócios.

Ética na tomada de decisões

Nosso sucesso contínuo depende de sua capacidade de tomar decisões que sejam consistentes com nossos valores essenciais. Ao enfrentar uma situação difícil, faça as perguntas abaixo para si mesmo, elas podem ajudá-lo a tomar as decisões éticas corretas.

1. Isso é legal? Se não tiver certeza, entre em contato com o Departamento Jurídico para obter orientações.
2. Isso está de acordo com a política da TeleTech? Acesse o site [PolicyIQ](#) para saber mais informações ou fale com seu superior imediato, com o responsável de Capital Humano ou com o departamento Jurídico para obter orientações.
3. Isto reflete os valores e a cultura da TeleTech? Acesse o site [Nossos Valores](#) ou solicite orientações ao seu superior imediato.

4. Isso poderia afetar negativamente os acionistas da empresa? Se você não tiver certeza, fale com seu superior imediato, com o Departamento Jurídico ou de Ética para obter orientações.
5. Você se preocuparia se isto aparecesse nas notícias? Se você não tiver certeza, fale com seu superior imediato, com o departamento Jurídico ou de Ética para obter orientações.

Relatando preocupações e fazendo perguntas

Se você tiver dúvidas sobre o nosso Código de Ética, nossas políticas ou as leis que afetam nossos negócios, ou se você deseja denunciar uma violação, entre em contato com a linha confidencial We Hear You seguindo as instruções de discagem específicas para o seu país (conforme publicado no Mosaic), ou acessando o site através do <http://www.teletchwehearyou.com> para acesso direto via web. Você também pode solicitar orientações ao nosso Departamento Jurídico através do telefone + 1.303.397.4397 ou do e-mail ethics@teletch.com.

Nós investigamos todos as denúncias de suspeita de violação do Código de Ética, das leis e políticas da TeleTech e tomamos as medidas disciplinares rápidas e adequadas, quando a violação é confirmada. A TeleTech manterá sob sigilo as informações recebidas e a identidade daqueles que denunciarem violações, sempre que permitido por lei.

[Política sobre suspeitas dos funcionários](#)

Fazer denúncias de "boa-fé" não significa que você tem que ter certeza de que o que está denunciando é uma violação. Significa que você precisa ser sincero e acreditar que está fazendo a denúncia no melhor interesse da empresa.

Proteção contra retaliação

Na TeleTech, nós temos uma política de portas abertas, o que significa que os funcionários têm a oportunidade de discutir aberta e francamente sobre as questões que são motivo de preocupação com a gestão, o Capital Humano ou o Departamento Jurídico. A TeleTech não faz retaliação contra aqueles que denunciam questões que são motivo de suspeitas de boa-fé. Aqueles que têm a coragem de "fazer uma denúncia" contra atos ilícitos e aqueles que colaboram com nossas investigações são protegidos contra retaliação. Qualquer pessoa que se envolver em um ato de retaliação estará sujeita a sanções disciplinares, podendo levar inclusive ao desligamento. Se você acredita que foi vítima de retaliação, você deve informar imediatamente ao nosso Departamento Jurídico.

[Política sobre suspeitas dos funcionários](#)



TRABALHO EM EQUIPE

Para oferecer um serviço de excelência aos nossos clientes e à TeleTech, nós construímos equipes colaborativas e altamente engajadas. Nós atraímos os melhores candidatos do mundo e retemos nossos funcionários ao tratar nossos colegas com respeito, impulsionando seu desempenho e fornecendo um ambiente de trabalho seguro e produtivo.

Nós lideramos pelo exemplo

Nós esperamos que nossos líderes criem e mantenham um ambiente de trabalho positivo onde os funcionários e fornecedores são incentivados a se destacar e onde se sentem à vontade para fazer perguntas e levantar preocupações. Se você supervisiona outros, você tem uma responsabilidade especial para agir como um modelo a seguir. Para fazer a sua parte:

- Demonstre seu compromisso com a cultura de integridade da TeleTech;
- Certifique-se de que você e as pessoas que supervisiona compreendem e respeitam os nossos princípios éticos;
- Apoie aqueles que denunciem um possível problema;
- Sempre escale as preocupações éticas para o responsável apropriado da empresa;
- Nunca permita retaliação contra aqueles que levantam preocupações ou participam de uma investigação;
- Forneça a informação e treinamento que seus funcionários necessitam para executar seu trabalho; e
- Trate aqueles que trabalham com você de forma justa e respeitosa.

Como um líder na TeleTech, lidere pelo exemplo e sempre demonstre e promova padrões éticos de como a TeleTech faz negócios.

[Política de normas de comportamento](#)

Nós não discriminamos ou assediamos

A TeleTech está comprometida a manter um ambiente de trabalho baseado no respeito. Nós não toleramos a discriminação ou o assédio. A TeleTech seleciona seus funcionários e fornecedores com base no mérito, e não por seu gênero, raça, cor, idade, religião, identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, nacionalidade, deficiência, informação genética ou qualquer outra condição de uma pessoa que seja protegida pela lei.

Se você está desconfortável com o comportamento de alguém, denuncie". Lembre-se que a TeleTech não faz retaliações contra aqueles que denunciam assédio ou discriminação.

O assédio no local de trabalho pode ser verbal ou físico e pode variar com base na cultura e costumes de onde o trabalho é realizado. Qualquer comportamento abusivo, ofensivo ou que tiver o efeito de criar um ambiente de trabalho intimidante é inaceitável na TeleTech.

[Política de prevenção de assédio e discriminação](#)

Nós acreditamos que a diversidade nos torna melhores

Como uma empresa global, a TeleTech reconhece o valor das diferentes culturas, origens e perspectivas. Nós acreditamos que nossa diversidade contribui para nosso sucesso e nos torna mais fortes. Nós aceitamos nossas diferenças e tratamos uns aos outros com respeito e igualdade. O compromisso com a diversidade e inclusão não são apenas palavras na TeleTech: essa é a forma como conduzimos os nossos negócios.

[Política de igualdade de oportunidades de emprego](#)

Nós nos comportamos com profissionalismo no trabalho

Um local de trabalho profissional é fundamental para o nosso sucesso. O que fazemos e como somos vistos tem um impacto sobre nossa reputação no mercado e sobre a qualidade de nossas interações no local de trabalho.

Nós esperamos que os funcionários se comportem de maneira profissional em todos os momentos. O namoro no local de trabalho ou relacionamentos românticos não devem interferir no profissionalismo de nenhum funcionário, incluindo tratar os outros com respeito e evitando comportamentos que possam fazer com que os outros se sintam desconfortáveis, como manifestações físicas de afeto e uso de linguagem sexual.

A vestimenta profissional adequada pode variar de país para país, mas em qualquer lugar no mundo onde você trabalhar para a TeleTech sua vestimenta deve representar-nos como uma organização profissional a quem nossos clientes confiam seus ativos mais importante: o relacionamento com o consumidor.

[Política de normas de comportamento](#)

Nós mantemos um ambiente de trabalho seguro e saudável

Na TeleTech, a segurança dos nossos funcionários é a nossa prioridade. Cada funcionário tem um papel a desempenhar para garantir um ambiente de trabalho seguro. Mantenha-se atualizado sobre as práticas de segurança, concluindo os treinamentos de segurança regulares, relevantes para o trabalho; e esteja sempre em conformidade com os procedimentos de segurança e as práticas ensinadas no treinamento de prevenção de lesões.

[Política de Segurança no Trabalho](#)

Nós temos tolerância zero para a violência no trabalho

As ameaças, a violência e a intimidação não são toleradas na TeleTech. Nós tomaremos medidas imediatas contra a violência no local de trabalho. Comunique imediatamente todas as preocupações relacionadas à segurança e ameaças de violência.

[Política de Segurança no Trabalho](#)

Nós não permitimos armas no trabalho

As armas de fogo e/ou armas de qualquer tipo são estritamente proibidas no local de trabalho, em veículos da TeleTech ou na posse de um funcionário, enquanto estiver nas instalações da TeleTech ou em um evento ou atividade patrocinado pela TeleTech. Se você ou seus colegas de trabalho estiverem em perigo iminente, ligue imediatamente para a polícia ou entre em contato com a equipe de Segurança da TeleTech.

[Política de Segurança no Trabalho](#)

Esperamos que os nossos funcionários mantenham um ambiente livre de drogas e álcool

A TeleTech tem uma política de ambiente de trabalho livre de drogas e álcool. Os tóxicos afetam negativamente o julgamento e impacta na segurança de nossos funcionários e visitantes. Estar em posse ou sob o efeito de qualquer substância tóxica (álcool, drogas ou medicamentos controlados usados inadequadamente) ao realizar os negócios da empresa (em nossas instalações ou em outro local) levará ao desligamento. Se você participar de

Se ocorrerem acidentes ou lesões, informe-os imediatamente.

É estritamente proibido o porte de armas no local de trabalho.

Embora algumas jurisdições permitam o uso ou a posse de maconha, isto é proibido na TeleTech.

um evento de negócios onde é servido álcool, use o bom senso, conheça seus limites e providencie um transporte de volta.

[Política de ambiente de trabalho livre de drogas](#)

Nós protegemos as informações dos nossos funcionários: Seu direito à privacidade

Como parte de sua contratação, a TeleTech tem acesso a suas informações pessoais (endereço residencial e detalhes de contato, informações de familiares, remuneração, informações de saúde e deficiência, resultados de sua verificação de antecedentes, histórico profissional e outras informações confidenciais). Nós armazenamos e usamos essas informações e, às vezes, (com o consentimento, quando necessário), nós as transferimos para outros, mas apenas para fins comerciais. Estamos comprometidos a respeitar a sua privacidade e ao uso das práticas recomendadas para proteger essa informação.

Se, como parte do seu trabalho, você tiver acesso às informações particulares dos funcionários, você deve atentar-se a todas as restrições de acesso a informações, tomar as precauções para protegê-las contra o uso indevido e acessá-las somente quando necessário para fins de negócios legítimos. Também é nossa responsabilidade nunca discutir ou compartilhar (via e-mail ou de outra forma) as informações particulares de um funcionário com outros funcionários ou terceiros a menos que essas pessoas "necessitem saber" e se tivermos obtido a aprovação de nosso superior imediato.

[Política de Privacidade](#)

Nós aderimos a práticas de remuneração justas

A TeleTech paga seus funcionários por todo tempo trabalhado. Se você acredita que seu salário está incorreto, ou se tiver uma dúvida sobre seu pagamento, entre em contato com seu superior imediato, o responsável de Capital Humano ou a linha de ajuda We Hear You.

[Política de Pagamento](#)

As regras de privacidade das informações diferem ao redor do mundo; trabalhamos para cumprir com as leis de privacidade das informações dos países onde fazemos negócios.





EXCELÊNCIA EM NOSSO NEGÓCIO

Nós temos orgulho de nossa capacidade de oferecer grande valor aos nossos clientes e seus consumidores através de serviços inovadores e de alta qualidade. Nós tratamos nossos clientes e seus consumidores com honestidade e integridade, e só fazemos promessas que podemos cumprir.

Nós protegemos as informações confidenciais

Quando atendemos os nossos clientes e seus consumidores, temos acesso a informações confidenciais. Nós protegemos esta informação cuidadosamente e esperamos que ela não saia do nosso ambiente seguro. Nunca envie informações confidenciais para fora da Rede Global da TeleTech, incluindo para o seu endereço de e-mail pessoal ou para dispositivos ou locais de armazenamento que não pertençam a TeleTech. Se você souber do potencial manuseio indevido ou "vazamento" de informações confidenciais, esperamos que você denuncie a situação imediatamente.

[Política da Segurança da Informação](#)

Sempre seguimos
as leis de defesa
do consumidor
sobre solicitações
telefônicas, e leis
de restrição de
chamadas.

Nós combatemos a fraude

A fraude, roubo, apropriação indevida de informações ou bens são infrações graves e não têm lugar na TeleTech. A TeleTech possui sofisticados programas de prevenção de fraudes e perdas, e se você se envolver em fraudes, ajudar outras pessoas a se envolverem em fraudes ou optar por ignorar enquanto outras pessoas se envolvem em fraudes, você estará sujeito a ações disciplinares, incluindo o desligamento. A fraude leva à perda de confiança dos nossos clientes em nossos serviços e custa oportunidades de negócios para a TeleTech e empregos para nossos funcionários. Nós entraremos com ações civis e criminais contra aqueles que se envolverem em fraudes.

[Política Contra a Corrupção](#)

Nosso Programa
de Recompensas
fornece incentivos
financeiros para
nossos funcionários
e fornecedores que
proporcionarem
informações
verossímeis para a
prevenção e detecção
de fraudes.

Nós protegemos os ativos da empresa

Os funcionários da TeleTech têm acesso aos bens valiosos da empresa (tecnologia, equipamentos, dinheiro e outros bens). Nós temos que usar esses bens somente para fins de negócios

legítimos. Nunca venda, empreste, presenteie, faça uso pessoal ou disponha dos bens da empresa sem a devida autorização. Se você suspeitar de roubo ou uso indevido de propriedade da empresa, relate a situação imediatamente.

Inspeção de bens pessoais

Nossos funcionários têm acesso a informações altamente confidenciais e pessoais dos nossos clientes e dos seus consumidores. Estas informações são valiosas e muitas vezes procuradas pelos criminosos. Como condição de emprego, a TeleTech reserva-se o direito de inspecionar, mediante aviso verbal a quem será objeto de tal procedimento, mesas, armários, pastas, bolsas, laptops, dispositivos de armazenamento eletrônico pessoal e veículos pessoais estacionados na propriedade da empresa para proteger essas informações, sempre e em conformidade com as normas legais vigentes e na proteção a integridade e individualidade do ser humano.

Expectativas de Privacidade na Rede Global da TeleTech

A Rede Global da TeleTech é um recurso fornecido pela empresa apenas para fins comerciais. A TeleTech se reserva o direito de monitorar sua atividade na rede Global sem notificação.

O monitoramento inclui informações armazenadas no seu computador, no sistema de e-mail da TeleTech e dispositivos móveis (sendo ou não de propriedade da empresa).

[Política de monitoramento do uso dos recursos da empresa](#)

Não use a Rede Global para:

- Acessar, transmitir ou armazenar pornografia, participar em jogos online ou sites de jogos ou acessar sites que não seguem os valores da TeleTech;
- Publicar mensagens sobre a informação comercial confidencial da TeleTech ou dos nossos clientes;
- Ofender ou assediar clientes, seus consumidores ou seus colegas de trabalho.

[Política de uso aceitável](#)

Nós protegemos a propriedade intelectual e as informações da TeleTech

A Propriedade Intelectual e a inovação são fundamentais para o sucesso do nosso negócio. A Propriedade Intelectual da TeleTech inclui ideias, processos, segredos comerciais, tecnologia, software, know-how próprio, invenções, desenhos, materiais de marketing, métodos de definição de preços, marcas e outras criações protegidas por lei. Fazemos investimentos significativos no desenvolvimento e aquisição de Propriedade Intelectual e fazemos valer os nossos direitos e processamos os infratores em toda a extensão da lei. Salvo disposição em contrário da lei, toda Propriedade Intelectual criada pelos nossos funcionários, enquanto trabalharem para a nossa empresa, é propriedade da TeleTech.

Nossa obrigação de manter as informações da empresa em sigilo não termina com o fim do nosso contrato. Nunca divulgue as informações da TeleTech depois que você sair da empresa.

As informações da TeleTech são um bem muito valioso. Proteja sempre as informações confidenciais que você ajuda a desenvolver ou tem acesso como parte do seu trabalho. Nunca use ou divulgue a Propriedade Intelectual da TeleTech ou as informações confidenciais da empresa sem autorização, e certifique-se de que os acordos de confidencialidade adequados estejam em vigor antes da divulgação da Propriedade Intelectual e das informações da empresa.

Nós nos envolvemos com as mídias sociais de forma responsável

Embora não controlemos como você usa as redes sociais fora do trabalho, use bom senso e considere cuidadosamente o impacto ao postar informações em redes sociais, salas de bate-papo e blogs. Ao identificar-se como funcionário da TeleTech ou como nosso fornecedor nas redes sociais siga sempre os valores da nossa empresa, e tome cuidado para não ofender os nossos clientes, o nosso setor ou seus colegas de trabalho.

Nunca use as redes sociais para divulgar informações falsas ou enganosas sobre a empresa, nossos clientes, consumidores, concorrentes, colegas de trabalho ou nossos fornecedores. As informações confidenciais sobre os relacionamentos de negócios, desempenho, condição financeira ou questões jurídicas da TeleTech nunca deveriam ser debatidas nas redes sociais, porque isso pode prejudicar a empresa e violar as leis. Se vir uma postagem negativa sobre a TeleTech, avise à equipe de liderança da empresa para que possamos proteger nossa marca, protegendo assim as relações com nossos clientes e o seu trabalho.

[Política de Redes Sociais](#)

Nós reconhecemos e gerenciamos o conflito de interesses

Os conflitos de interesses surgem quando os nossos interesses pessoais ou financeiros interferem, ou parecem interferir, com objetividade em nossas decisões de negócios. As decisões que tomamos em nome da empresa e em nossas vidas pessoais devem ser cuidadosamente consideradas para evitar conflitos de interesses reais e potenciais. A TeleTech espera que seus funcionários reconheçam os conflitos de interesses e lidem com eles através da comunicação oportuna ao Departamento de Gestão da TeleTech.

A menos que esteja autorizado a falar em nome da empresa, certifique-se de que as opiniões que expressa não estejam associadas à TeleTech.

Um conflito potencial pode ser tão prejudicial quanto um conflito real. Presenciar um potencial conflito de interesses não é uma violação, mas não o divulgar em tempo hábil pode levar ao desligamento ou ao fim da relação de negócios a TeleTech.

A divulgação precoce de um potencial conflito pode resolver a maioria dos conflitos de interesses e evitar uma situação embaraçosa que pode levar à perda de negócios ou do trabalho. Um conflito potencial pode ser tão prejudicial quanto um conflito real. Presenciar um potencial conflito de interesses não é uma violação, mas não o divulgar em tempo hábil pode levar ao desligamento ou ao fim da relação de negócios a TeleTech. Se após a divulgação o conflito não puder ser resolvido, muitas vezes ele pode ser resolvido através da retribuição de pessoal ou mudança no processo de tomada de decisões de negócios.

Fazendo negócios com funcionários, familiares e amigos

Geralmente, a TeleTech não faz negócios com os funcionários e membros de sua família imediata.

Há um conflito de interesses se você, um membro de sua família, ou amigo íntimo possuem uma participação acionária ou uma posição executiva em uma empresa que é uma fornecedora da TeleTech, parceira de negócios ou um consumidor. Esperamos que nossos funcionários e fornecedores informem tais conflitos

potenciais para que possamos trabalhar juntos de forma proativa para evitá-los. Se você estiver diretamente envolvido no processo de seleção de um fornecedor que é uma empresa própria ou representada por alguém com quem você tem uma relação pessoal, informe imediatamente ao seu superior imediato sobre este conflito e saia da função de tomada de decisão no processo de seleção.

Da mesma forma, a fim de minimizar o risco de um conflito de interesses e promover a justiça no local de trabalho, recomendamos evitar as relações românticas entre colegas de trabalho na mesma hierarquia.

[Política de contratação de familiares e relações pessoais próximas](#)

Emprego fora da TeleTech

Ao trabalhar para a TeleTech, esperamos contar com todo seu tempo e atenção. Aceitar outro emprego, enquanto trabalha para nós, pode afetar sua produtividade e também pode criar um conflito de interesses. Antes de aceitar qualquer emprego ou compromisso de negócios fora da TeleTech, incluindo o fornecimento de consultoria ou serviços relacionados, consulte o seu

Embora os membros da mesma família possam trabalhar para nossa empresa, eles nunca devem trabalhar estar na mesma hierarquia.

Os funcionários não podem servir em um Conselho de Administração para uma empresa concorrente ou que fornece mercadorias, serviços ou que compra serviços da TeleTech.

superior imediato e receba aprovação por escrito. Os funcionários que trabalhem ou façam negócios fora dos sites devem continuar atendendo os padrões de desempenho de sua função na TeleTech e não podem realizar negócios pessoais ou externos durante as horas de trabalho da TeleTech ou fazê-lo usando a propriedade, informações, suprimentos, equipamentos ou a rede global da TeleTech.

Atuando em Conselhos de Administração

Atuar em um Conselho de Administração pode ser prestigioso, e pode servir a uma causa nobre. Mas, infelizmente, também pode levar a um conflito de interesses se a organização for polêmica, não se alinhar aos valores da TeleTech ou se for concorrente da TeleTech ou dos nossos clientes. Para evitar potenciais conflitos de interesses, atuar em um conselho de administração para qualquer organização, independentemente se esse serviço é ou não remunerado, se a organização faz negócios ou não com a TeleTech e se é ou não com fins lucrativos, requer aprovação prévia por escrito. Converse sobre a oportunidade com o seu superior imediato antes de aceitá-la e, se for aprovada, entre em contato com nosso Departamento Jurídico para uma autorização formal de conflito.

Oportunidades de auto negociação e corporativas

Ao trabalhar para a TeleTech, você pode aprender sobre oportunidades de negócios. Beneficiar-se pessoalmente dessas oportunidades sem revelar os detalhes à TeleTech ou usar o nome e os contatos da TeleTech para benefício pessoal cria um conflito de interesses inaceitável.

Você pode aproveitar essas oportunidades de negócios ou compartilhá-las com outras pessoas só depois de informar a TeleTech e confirmar que não há nenhuma objeção.

Os presentes e entretenimento aceitáveis, com pouca frequência e não solicitados são adequados para os fins desejados de negócios. Os presentes em dinheiro ou equivalentes e "entretenimento para adultos" nunca são aceitáveis.

Presentes e cortesias de negócios

O entretenimento e presentes de negócios podem ser usados de forma eficaz para melhorar as relações de trabalho, comemorar sucessos e promover a nossa marca. Todas as cortesias de negócios devem ser guiadas pela transparência, discrição, moderação e bom senso. Dar ou receber qualquer coisa de valor é inadequado, se cria uma obrigação, favoritismo, ou quando se pretende influenciar uma decisão de negócios. Como dar e receber cortesias de negócios pode criar um conflito de interesses, nós devemos usar essas cortesias cuidadosamente para garantir que elas são adequadas, apoiam os objetivos de negócios legítimos e não impactam nossa reputação.



Os presentes e entretenimento para funcionários do governo estão sujeitos a regras especiais e muito estritas e, portanto, tais presentes e entretenimento são proibidos, a menos que aprovado pelo nosso Departamento Jurídico.

[Política de Presentes e Entretenimento](#)

Conduzimos um negócio sustentável

Como uma corporação responsável, a TeleTech se esforça para fazer negócios de forma sustentável. Esperamos que nossos funcionários e fornecedores equilibrem seu impacto ambiental, evitando desperdícios e engajando-se em usos inovadores de energia e água e programas de reutilização, redução e reciclagem. A TeleTech apoia e encoraja seus funcionários e fornecedores a liderar iniciativas destinadas a preservar os recursos naturais do planeta. A TeleTech está em conformidade com as leis e regulamentos ambientais dos países onde ela faz negócios. Estamos orgulhosos de nossas contribuições para um mundo mais sustentável, fornecendo bons empregos em um ambiente seguro para as populações carentes ao redor do mundo.

Nós retribuimos à nossa comunidade

A TeleTech contribui para o bem-estar econômico e social das comunidades onde trabalhamos através da TeleTech Community Foundation, que concentra seu apoio no que é mais importante para a sociedade: a educação. Enquanto a TeleTech Community Foundation investe recursos nas escolas e programas das organizações educacionais de apoio a alunos de populações carentes, nossos funcionários doam seu tempo, experiência e inovação para iniciativas educacionais em todo o mundo.

Nos últimos anos, a TeleTech Community Foundation doou mais de \$ 2.000.000 milhões de dólares globalmente, com foco no apoio a iniciativas de educação para crianças carentes nos Estados Unidos, nas Filipinas, no México e no Brasil.

FAZEMOS NEGÓCIOS DE FORMA TRANSPARENTE

A TeleTech concorre de forma eficaz com base em seus méritos, e com isso faz negócios com honestidade e justiça com nossos clientes, concorrentes e fornecedores. Sempre seguimos as regras referentes aos contratos do cliente; e enquanto nós comercializamos nossos serviços de forma proativa, esperamos que nossos funcionários concorram eticamente e permaneçam sempre honestos na forma como promovem e representam os nossos recursos, experiências e serviços.

Nós entendemos e respeitamos as leis da concorrência

Esperamos que nossos funcionários e fornecedores cumpram as leis da concorrência (antitruste) que proíbem acordos entre

Não se envolva em debates com um concorrente sobre como podemos definir preços juntos, manipular as oportunidades de mercado ou dividir o mercado.

concorrentes e acordos com fornecedores da TeleTech para limitar a concorrência. As práticas de licitações fraudulentas, compartilhamento inadequado de informações, definição de preços, mercado, consumidores ou alocação de território são todas proibidas pelas leis da concorrência. Também é proibido o uso das estratégias confidenciais de definição de

preços de concorrentes e de busca de projetos. As trocas casuais de informação podem ser ilegais se a intenção for de adulterar o processo de aquisição. A TeleTech não tolera tais condutas e os infratores estarão sujeitos a sanções disciplinares, incluindo o desligamento. Unir-se ou aventurar-se em conjunto com concorrentes em busca de oportunidades de projeto não é uma violação das Leis Antitruste.

Não precisamos de informações confidenciais de outros para ter sucesso

Nós competimos e fazemos sucesso no mercado global por causa do nosso poder de inovação e ofertas de serviços. Nós não usamos informações dos concorrentes nem infringimos intencionalmente a Propriedade Intelectual dos outros. Nunca use as informações confidenciais de outros para a TeleTech sem permissão dos proprietários da informação. Se você obtiver tais informações, não compartilhe com outros e debata sobre a melhor maneira de tratar essas informações com nosso Departamento Jurídico. Se alguém na TeleTech o pressiona a fazer o contrário, denuncie a situação imediatamente. A TeleTech faz os melhores esforços para assegurar que o licenciamento e as permissões apropriados

Todos os programas de software e aplicativos operados na nossa rede Global devem ser devidamente licenciados.

sejam obtidos quando usamos a Propriedade Intelectual de outros em nosso trabalho, quando incorporamos tecnologia licenciada em nossas ofertas de serviços; ou quando usamos os logos de nossos fornecedores, parceiros e clientes em nossas comunicações. Entre em contato com a equipe de Tecnologia da Informação ou o Departamento Jurídico da TeleTech, se você não tiver certeza se a Propriedade Intelectual, tecnologia ou materiais que você está usando estão devidamente licenciadas.

Nós apoiamos práticas trabalhistas justas

A TeleTech respeita e protege os direitos de seus funcionários e fornece condições de trabalho adequadas e salários justos. O trabalho forçado, trabalho infantil e outras práticas de tráfico de seres humanos não têm lugar em nosso negócio e nós não fazemos negócios conscientemente com outras pessoas que não têm padrões semelhantes.

Nós administramos nossos fornecedores de forma proativa

Nossos fornecedores são importantes parceiros de negócios da TeleTech e deles esperamos o melhor serviço, os melhores produtos e o melhor valor. Tratamos nossos fornecedores de forma justa, usando um processo de aquisição transparente e nunca abusamos dos nossos relacionamentos, procurando obter vantagens injustas. Nós não solicitamos nada de valor (presentes, entretenimento, favores) dos nossos fornecedores e temos o cuidado de cumprir com nossas políticas de presentes e entretenimento, quando essas cortesias são oferecidas a nós. Nossas práticas de aquisição incentivam e nunca impedem o comércio justo.

A TeleTech incentiva e apoia as pequenas empresas e os microempreendedores.

As práticas de negócios de nossos fornecedores refletem em nós e em nossa reputação e nós procuramos trabalhar com aqueles que compartilham nossos valores para a integridade dos negócios. Nós esperamos que nossos fornecedores cumpram as leis que se aplicam aos seus negócios e tenham processos para garantir tal conformidade. Ao selecionar nossos fornecedores, realizamos a devida diligência para garantir que eles são financeiramente sólidos e possuem processos transparentes de aquisição, sustentabilidade, comércio justo e as melhores práticas trabalhistas. Exigimos que todos os fornecedores confirmem anualmente sua disposição em cumprir com os princípios delineados no nosso Código de Ética: **COMO A TELETECH FAZ NEGÓCIOS.**

Todos os nossos fornecedores devem respeitar os princípios essenciais descritos no nosso Código de Ética.

Nós não nos envolvemos em corrupção

A TeleTech não oferece ou paga subornos para obter, reter ou facilitar os negócios e não conduzimos negócios com aqueles que o fazem. Nós entendemos e cumprimos as leis de combate à corrupção nos países onde trabalhamos, e esperamos que nossos funcionários e fornecedores estejam vigilantes para evitar até mesmo uma corrupção potencial em nossos negócios. Qualquer valor oferecido para influenciar uma decisão de negócios pode constituir um suborno que viola nossas políticas e as políticas de nossos clientes.

A TeleTech não tolerará violações das Leis de Práticas Corruptas no Exterior dos Estados Unidos, Lei de Suborno do Reino Unido ou Política Contra a Corrupção da TeleTech. Qualquer funcionário que não cumprir esses princípios importantes será demitido, e qualquer fornecedor que não cumprir com esses princípios terá seus contratos rescindidos e relacionamento comercial cortado.

As 'propinas' podem vir de várias formas: dinheiro, presentes caros e entretenimento, férias, oportunidades de emprego e favores.

Os consultores da área de compras e outros que são pagos sobre prêmios de contrato representam um risco de corrupção especial para a TeleTech. Esses acordos estão sujeitos à aprovação da gerência sênior e esses prestadores de serviços são examinados cuidadosamente antes de concordarmos em contratar seus serviços.

As propinas são formas especiais de suborno, onde um prestador de serviços entrega uma porcentagem do valor do contrato a uma pessoa responsável pela concessão do contrato.

A TeleTech está vigilante para evitar o pagamento de propinas em nosso negócio e demitirá os funcionários e rescindirá o contrato com os fornecedores que se dedicam a esta prática.

[Política de Combate à Corrupção](#)

Nós respeitamos as restrições comerciais

Como uma empresa global, a TeleTech está em conformidade com todas as leis de controle do comércio e exportação dos países onde fazemos negócios. Essas leis são complexas (podem entrar em conflito entre jurisdições) e, se a sua função na empresa envolver transações internacionais, trabalhe com o nosso Departamento Jurídico para garantir a conformidade. Os funcionários que violam as leis de comércio e de controle de exportação colocam a TeleTech em um risco significativo.

A TeleTech leva muito a sério as restrições comerciais, orienta os funcionários sobre as restrições e suas implicações, espera que os fornecedores entendam estas restrições e desligará os funcionários e/ou rescindirá o contrato com os infratores.



Compartilhar tecnologias ou informações restritas com estrangeiros (incluindo funcionários da TeleTech) pode ser proibido, mesmo que a tecnologia ou informação nunca deixe o seu país de origem. Esta ação chamada de 'exportação prevista' está sujeita às mesmas regras de controle de exportação como qualquer exportação física.

Boicotes

Todas as atividades de negócios da TeleTech (mesmo aquelas originadas fora dos Estados Unidos ou que são realizadas por meio de nossas subsidiárias não americanas) estão sujeitas às leis dos Estados Unidos que proíbem a participação em certos boicotes e outras práticas comerciais restritivas contra países considerados "amigáveis" para os EUA (por exemplo, o boicote da Liga Árabe de Israel). A TeleTech não se envolve em boicotes ilegais. Se você receber uma solicitação de cumprimento de boicote, coordene nossa resposta com o Departamento Jurídico da TeleTech.

As solicitações de cooperação em boicote podem aparecer em solicitações de propostas ou em termos contratuais. Nós devemos comunicá-las ao governo dos Estados Unidos, mesmo se decidimos não continuar no processo de busca de oportunidade do projeto.

Sanções e interdições comerciais

A TeleTech está proibida de fazer negócios em certos países e com certos grupos e pessoas, por causa de sanções comerciais ou interdições decretadas pelos países onde fazemos negócios. A lista de países afetados pelas interdições comerciais e o âmbito das restrições de sanção muda com frequência, dependendo da evolução geopolítica nos países onde atuamos. Ao considerar uma oportunidade de projeto em um novo país ou com um novo cliente, consulte o Departamento Jurídico da TeleTech para certificar-se de que nós não violaríamos as sanções comerciais inadvertidamente ao buscar uma oportunidade.

Controle de Exportação e Imigração

Muitos países onde fazemos negócios têm regras que regulam a exportação de produtos, serviços, software, tecnologia, equipamentos de comunicação e informações técnicas. Essas regras são complexas e mudam com frequência. Antes de exportar alguma coisa de valor, entre em contato com o Departamento Jurídico da TeleTech para obter assistência e saber se uma licença de exportação deve ser obtida antes da saída das mercadorias do

país de origem. Antes de enviar funcionários para uma jurisdição estrangeira, considere se são necessários vistos e entre em contato com o Departamento Jurídico da TeleTech para obter assistência.

Nós nos envolvemos em política com responsabilidade

Nós encorajamos nossos funcionários e fornecedores a serem politicamente ativos e apoiar candidatos e causas de sua escolha. Se bem uma pessoa pode se envolver em política sem restrições, as atividades políticas das empresas públicas são altamente regulamentadas. Os regulamentos ditam o que a TeleTech pode ou não fazer e o que os nossos administradores, diretores e funcionários podem ou não fazer em nome da empresa. Essas leis são complexas, variando amplamente entre os diferentes países onde fazemos negócios. Procure a orientação do Departamento Jurídico da TeleTech sobre as leis que regulam as contribuições políticas antes de comprometer a empresa. Os funcionários da TeleTech devem evitar fazer campanha no trabalho, exceto nas atividades patrocinadas pela empresa.

A TeleTech não reembolsa os funcionários pelas contribuições políticas que fazem por conta própria.

Nós sabemos como fazer negócios com clientes governamentais

Ao fazer negócios com clientes do governo cuidado com as regras especiais que se aplicam às interações do cliente, prestação de serviços e leis de contratos públicos para proteger o trabalho do governo. Não seguir estas regras de forma precisa pode levar a TeleTech a não ser paga pelo trabalho que realizamos e também pode resultar em processos criminais, multas e sanções.

A seguir está um resumo de algumas das leis e regulamentos principais que se aplicam para a aquisição e entrega de trabalho do governo dos Estados Unidos:



- **Controle de horário e rastreamento de custos.** Informar com precisão o tempo trabalhado e os custos incorridos em cada projeto é importante para rastrear e capturar com precisão os custos do projeto para a conta do cliente em conformidade com os requisitos estritos do contrato.
- **Regulamento de Aquisições Federais (FAR)** são regras que regem o processo de aquisição de contratos do governo dos Estados Unidos, incluindo a forma como os contratos do governo são solicitados, negociados, concedidos e executados; como os empresários contabilizam seus custos e como os projetos do governo dos Estados Unidos são documentados e auditados.
- **Lei de Verdade nas Negociações (TINA)** exige que os fornecedores do governo dos EUA forneçam custos precisos do projeto e informações sobre preços para apoiar as avaliações e negociações dos contratos.
- **Lei Civil Contra Alegações Falsas (FCA)** convida os contribuintes a denunciarem as reivindicações de pagamento impróprias, com consequências financeiras de uma violação da Lei Civil Contra Alegações Falsas sendo potencialmente de até três vezes o valor de qualquer reclamação por negligência, mesmo sem a intenção de defraudar. As cobranças indevidas dos nossos fornecedores também podem resultar em uma violação da Lei Civil Contra Alegações Falsas da TeleTech.
- **Lei Antissuborno (AKA)** proíbe aceitar, solicitar ou oferecer subornos para garantir o trabalho do governo; ela também proíbe a inclusão de propinas nos preços do contrato do governo.
- **Lei de integridade nos processos de aquisição** proíbe funcionários públicos de solicitar ou aceitar (e empreiteiros de oferecer) trabalho futuro, presentes, gratificações ou entretenimento como compensação pela concessão de contratos; também proíbe a divulgação não autorizada de informação desenvolvida por agências governamentais e concorrentes para efeitos de concessão de contratos.
- **A Propriedade Intelectual desenvolvida pela TeleTech,** durante o trabalho sob um contrato com o governo, pertence ao governo.
- **Divulgação obrigatória de violações.** Ao trabalhar em projetos governamentais, a TeleTech é obrigada a divulgar em tempo hábil qualquer circunstância onde tenhamos provas confiáveis de que podemos ter violado a lei aplicável ou recebido um pagamento em excesso. A TeleTech exige que nossos funcionários e fornecedores divulguem prontamente quaisquer preocupações sobre violações de leis ou recebimento de pagamentos em excesso sob um contrato governamental, e exige que todos os funcionários sêniores envolvidos em nossos negócios com o governo americano (conhecidos como diretores) certifiquem periodicamente se estão cientes de quaisquer circunstâncias que exijam divulgação.
- **Fraude, desperdício e abuso de assistência médica.** a TeleTech deve tomar medidas para prevenir e detectar fraudes, desperdícios e abusos ao fornecer serviços a seus clientes que oferecem planos Medicare. Incentivamos nossos funcionários e fornecedores a relatar suspeitas de fraude, desperdício ou abuso através da linha de assistência We Hear You ou acessando diretamente o site <http://www.teletchwehearyou.com>.

A violação das normas que regem o trabalho do governo dos Estados Unidos resulta em sanções penais, multas, prisão e sanções civis significativas contra a empresa e as pessoas envolvidas. Isso também pode resultar na suspensão ou impedimento da TeleTech de fazer trabalho para o governo dos Estados Unidos.

As normas governamentais dos Estados Unidos fornecem proteções especiais ao 'denunciante' para os nossos funcionários que denunciarem violações dos regulamentos que regem o governo dos Estados Unidos.



NÓS COMPREENDEMOS NOSSA RESPONSABILIDADE COM OS NOSSOS ACIONISTAS

Como uma empresa de capital aberto, nós acreditamos na boa administração e transparência em nossos relatórios financeiros. Nós administramos e divulgamos informações sobre o nosso negócio em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, fornecendo aos acionistas o acesso apropriado.

Nós mantemos registros precisos

Nós fazemos investimentos e mantemos a precisão dos nossos registros de negócios para gerenciar nossos negócios, projetar desempenhos financeiros, atender nossos relatórios e obrigações de auditoria, desenvolver relatórios gerenciais eficazes e tomar decisões de negócios precisas. Esperamos que nossos funcionários mantenham livros e registros precisos, para registrar informações financeiras, operacionais, trabalhistas e de saúde e segurança com precisão e em tempo hábil, de acordo com os princípios contábeis geralmente aceitos. A falsificação de registros de negócios ou registros inexatos resultará em sanção disciplinar, incluindo o desligamento. A [Política de Retenção e Destruição de Registros da TeleTech](#) fornece orientações sobre a manipulação, arquivamento e destruição periódica dos registros da empresa (em papel ou digitais). Ocultar, destruir ou alterar registros sujeitos a instruções de retenção legal é uma violação da política da empresa.

Nós divulgamos nossos resultados financeiros com precisão

Nós temos a obrigação legal e fiduciária de fornecer relatórios precisos de nossa receita, lucro operacional e outros resultados de operações aos nossos acionistas, credores e reguladores que supervisionam os nossos títulos cotados. Como uma empresa pública, estamos sujeitos a regulamentos da Comissão de Valores Mobiliários do Estados Unidos e das regras listadas no Mercado de Valores da NASDAQ. Nós divulgamos nossos resultados financeiros de operações de forma precisa e oportuna conforme exigido pela lei.

Todos os documentos relativos às investigações, ações legais ou auditorias ativas devem ser preservados e mantidos até orientação em contrário.

Nossos Executivos Seniores e Agentes Financeiros [estão sujeitos ao Código de Ética da TeleTech para Executivos Sênior e Agentes Financeiros](#). Nós disponibilizamos canais para os funcionários e fornecedores relatarem preocupações sobre as nossas práticas de contabilidade e de informação financeira. Se você tem preocupações

sobre os relatórios financeiros ou controles internos da TeleTech, comunique-as ao Diretor Financeiro, Conselheiro Geral ou qualquer membro do nosso Conselho de Administração. Nossa linha de atendimento confidencial We Hear You está disponível para os funcionários que desejam fazer denúncias via telefone ou preferem fazer denúncias anônimas.

A 'Informação Material Confidencial' é uma informação que não é conhecida pelo público em geral, e que um investidor consideraria relevante e material ao tomar decisões de investimento de valores mobiliários, (decisões de comprar, vender ou manter ações da empresa).

proíbem a negociação em títulos públicos, enquanto possuir informações relevantes confidenciais. Durante o período em que a informação financeira da TeleTech ainda não estiver disponível para o público, a nossa Política de Negociação de Informação Privilegiada impõe período de suspensão de operações comerciais aos executivos sênior e funcionários da empresa envolvidos em relatórios financeiros e funções de relações com investidores. A Política de Negociação de Informação Privilegiada também exige que os diretores esclareçam suas operações em títulos da TeleTech. A política também proíbe compartilhar a informação material confidencial com outros e fazer recomendação a respeito de valores.

As regras aplicáveis à negociação de títulos enquanto em posse de informações privilegiadas são complexas e altamente técnicas. A violação destas regras pode resultar em multas significativas e responsabilidade penal. Se você tiver dúvidas sobre se pode negociar os títulos da TeleTech, tendo em conta as informações que possui,

Temos políticas contra a negociação de informações privilegiadas. Enquanto trabalharem para a empresa, todos os nossos funcionários e fornecedores podem ter acesso a informações relevantes sobre a TeleTech ou outras empresas públicas que não estão disponíveis para outros investidores. A Política de Negociação de Informação Privilegiada da TeleTech e as leis de títulos federais dos Estados Unidos

entre em contato com o Departamento Jurídico da TeleTech ou com a linha de atendimento We Hear You para obter orientações.

[Política de Negociação de Informação Privilegiada](#)

Nós administramos os meios de comunicação e outros meios de solicitação de informações de forma responsável

Como uma empresa de capital aberto, cada declaração pública que fazemos pode afetar nossos acionistas e o valor de nossas ações. As leis de valores mobiliários proíbem a divulgação seletiva de informações e somente representantes autorizados da TeleTech podem falar em nome da empresa.

Ao falar sobre nossos negócios ou nossos clientes em fóruns públicos ou reuniões casuais, esteja ciente de que o que você diz será atribuído à TeleTech e pode ser citado pela mídia sem o seu conhecimento ou consentimento. Se um analista financeiro, jornalista ou acionista solicitar informações sobre a TeleTech, direcione as perguntas para o nosso Departamento de Relações com Investidores. Todas as perguntas de advogados, investigadores do governo ou oficiais da lei devem ser dirigidas ao Departamento Jurídico da TeleTech.

Nós praticamos a boa governança

A TeleTech acredita que a boa governança corporativa é a base para construir e preservar o valor do acionista. Nós revisamos as nossas práticas de governança periodicamente em relação às práticas recomendadas para as empresas listadas na Delaware e NASDAQ e monitoramos e adotamos as principais tendências de transparência corporativa, controles internos, gestão de riscos, responsabilidade corporativa e conselho de supervisão de atividades da administração. À medida que ampliamos nossa presença e diversificamos as nossas ofertas de serviços através do crescimento orgânico e aquisições, nossos fortes princípios de governança criam uma base sólida para o nosso negócio complexo e global.

Como cidadão, suas opiniões são suas, mas como um funcionário da TeleTech, você fala em nome de nossa empresa e deve ter cuidado para não afetar nossos negócios, nossos clientes e nossos acionistas com comentários não autorizados.

"Nossa missão tem permanecido firme: criar uma experiência excepcional para os consumidores dos nossos clientes e entregar valor econômico sustentável para os nossos acionistas."

Kenneth D. Tuchman
Fundador e CEO

TeleTech®

9197 South Peoria Street
Englewood, CO 80112
TeleTech.com