

**Richtlinie für die weltweite
Ethik-Hotline von
Teleperformance**



Diese Richtlinie für die weltweite Ethik-Hotline gilt für die Teleperformance-Unternehmensgruppe und unterliegt den spezifischen Bedingungen und Bestimmungen möglicher Ergänzungen, die für ein bestimmtes Land aufgrund dort geltender Gesetze und Vorschriften genehmigt wurden.

Inhalt

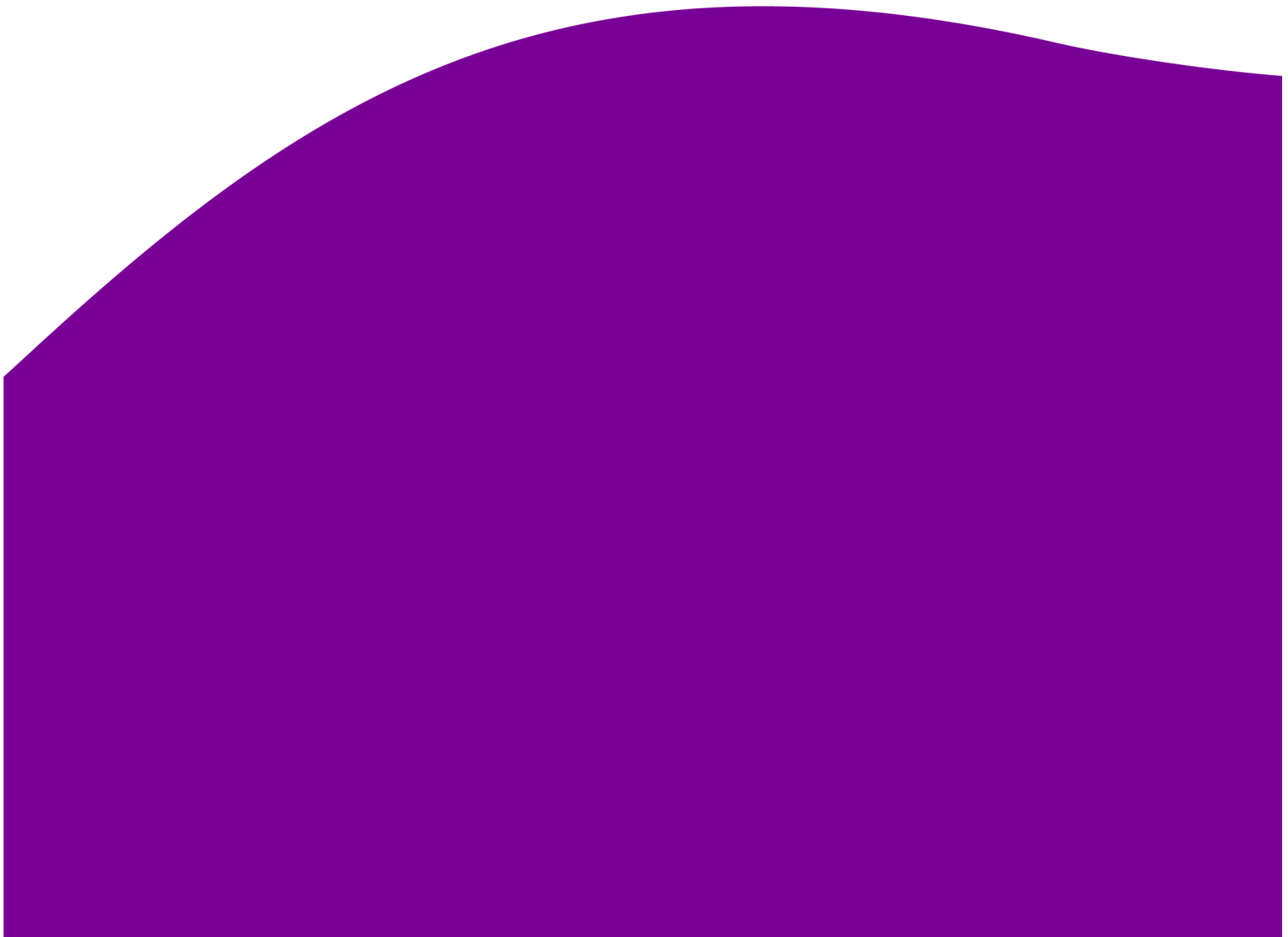
1. Zweck	2
2. Richtlinie	2
3. Schutz.....	2
4. Meldeverfahren	2
5. Untersuchungen	2
6. Verwaltungsangelegenheiten.....	2
7. Recht der Einsichtnahme und Richtigstellung.....	2

1. Zweck



Teleperformance und seine Tochterunternehmen (zusammenfassend „Teleperformance“ oder das „Unternehmen“) setzen sich für die Einhaltung höchster Standards für ethisches, aufrichtiges und vorschriftsmäßiges Geschäftsgebaren ein. Die vorliegende Richtlinie für die Ethik-Hotline gibt Aufschluss über die Verfahren und Verhaltensprinzipien, die diesem Engagement zugrunde liegen. Sie soll ein Instrument zur Meldung von vorschriftswidrigem Geschäftsgebaren (gemäß Beschreibung weiter unten) bieten und zugleich die meldenden Personen vor Vergeltungsmaßnahmen und anderen negativen Folgen am Arbeitsplatz schützen. Alle Mitarbeiter, Führungskräfte, Verwaltungsmitglieder, Zeitarbeitnehmer und Berater werden auf diese Richtlinie für die Ethik-Hotline aufmerksam gemacht – unter anderem über das Intranet des Unternehmens sowie in Form von Postern an Standorten des Unternehmens. Es wird erwartet, dass alle die Richtlinie für die Ethik-Hotline lesen und sich der Relevanz für den eigenen Aufgabenbereich bewusst sind.

2. Richtlinie



Diese Richtlinie für die Ethik-Hotline soll Mitarbeiter, Führungskräfte, Verwaltungsmitglieder, Zeitarbeitnehmer und Berater von Teleperformance (jeweils eine „meldende Person“) dazu animieren, die im weiteren Verlauf beschriebenen Verfahren zu nutzen, wenn sie persönlich, in gutem Glauben, nach billigem Ermessen und uneigennützig den Eindruck haben, dass vorschriftswidriges Geschäftsgebahren stattgefunden hat, im Gange ist oder bevorsteht („Meldung“). Vorschriftswidriges Geschäftsgebahren umfasst im Sinne dieser Richtlinie für die Ethik-Hotline Folgendes:

- Diebstahl, strafbare Handlungen oder Straftaten
- Betrug (einschließlich Missbrauch von personenbezogenen Informationen wie Name, Sozialversicherungs- oder Ausweisnummer, Anschrift und anderen Informationen zur Identifizierung einer Person)
- Verstöße gegen geltende Gesetze oder Vorschriften – insbesondere in den Bereichen Korruption, Bestechung, Insider- und Aktienhandel, Menschenhandel und Belästigung
- Handlungen oder Verhaltensweisen, die nicht mit dem Verhaltenskodex von Teleperformance, mit der internen Buchungskontrolle des Unternehmens oder mit einer anderen Unternehmensrichtlinie in Einklang stehen oder dagegen verstoßen – einschließlich der weltweiten Grundrichtlinien für Compliance und Sicherheit (Global Essential Compliance and Security Policies, „GECSPs“)
- Abrechnung nicht erbrachter Leistungen oder eine andere falsche Rechnungslegung
- Nutzung des Eigentums, der Ressourcen oder des Einflusses von Teleperformance zur persönlichen Bereicherung oder für unangemessene oder illegale Zwecke
- Diskriminierung auf der Grundlage von Glaube, Hautfarbe, Religion, nationaler Herkunft, Abstammung, Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Familienstand, Veteranenstatus, Behinderung, Gesundheitszustand oder anderer gesetzlich geschützter Merkmale
- Massive Bedrohung oder Verletzung des öffentlichen Interesses, von der die meldende Person persönlich Kenntnis hat
- Massive Schädigung der Gesundheit und Sicherheit von Personen oder der Umwelt
- Offenkundiger und massiver Verstoß gegen eine internationale Verpflichtung, die von Frankreich ordnungsgemäß ratifiziert oder anerkannt wurde, oder gegen den Globalen Pakt der Vereinten Nationen (Prinzipien rund um Menschenrechte, Vereinigungsfreiheit, Abschaffung von Zwangs- und Pflichtarbeit, Abschaffung von Kinderarbeit, Abschaffung von beschäftigungs- oder berufsbezogener Diskriminierung, Umweltverantwortlichkeit und Korruptionsbekämpfung)
- Anderes betrügerisches, unredliches oder sittenwidriges Verhalten

Eine Meldung erfolgt in gutem Glauben, wenn sie auf nachvollziehbaren Tatsachen und/oder Umständen beruht, die den Schluss zulassen, dass die Meldung begründet ist. Eine Meldung in gutem Glauben darf nicht mit Hintergedanken, leichtfertig oder bewusst falsch abgegeben werden.

3. Schutz



Eine meldende Person, die in gutem Glauben und uneigennützig potenziell vorschriftswidriges Geschäftsgebaren meldet oder an einer entsprechenden Untersuchung mitwirkt, hat weder mit einer Entlassung, Bedrohung oder einer Verschlechterung der Vergütung oder anderer Beschäftigungsbedingungen noch mit anderweitigen Vergeltungsmaßnahmen durch Teleperformance zu rechnen. Jeder Beschwerde über eine Vergeltungsmaßnahme wird umgehend nachgegangen. Sollten die Anschuldigungen begründet sein, werden geeignete Abhilfemaßnahmen eingeleitet. Im Rahmen der vor Ort geltenden Gesetze und Vorschriften kann das Unternehmen allerdings ungeachtet des Schutzes vor Vergeltungsmaßnahmen weiterhin Maßnahmen (einschließlich Disziplinarmaßnahmen) in Verbindung mit anderen Angelegenheiten ergreifen, die in den regulären Zuständigkeitsbereich der meldenden Person fallen, sofern die Maßnahmen auf fundierten verhaltensbezogenen Faktoren basieren.

Teleperformance ermutigt meldende Personen dazu, sich bei der Meldung zu erkennen zu geben, da zur wirksamen und effizienten Untersuchung der Meldung ggf. ausführlichere Informationen benötigt werden und Nachfragen erforderlich sind. Eine meldende Person kann zwar auf Wunsch auch eine anonyme Meldung einreichen, dabei ist jedoch zu bedenken, dass im Rahmen der Untersuchung möglicherweise die Quelle der Meldung identifiziert werden muss. Wenn eine meldende Person beschließt, anonym zu bleiben, muss sie genügend spezifische und konkrete Fakten bereitstellen, damit das Unternehmen die Meldung angemessen untersuchen und darauf reagieren kann. Sollten im Rahmen der vor Ort geltenden Gesetze und Vorschriften infolge einer Meldung Disziplinarmaßnahmen oder rechtliche Schritte gegen eine Person eingeleitet werden, hat die betreffende Person Anspruch auf Einsichtnahme. Nach Eingang einer Meldung ist der lokal zuständige Betriebsrat unverzüglich über den konkreten Inhalt schriftlich zu informieren.

Die Identität sowie zur Identifizierung geeignete Informationen der meldenden Person sind vertraulich zu behandeln und dürfen ohne vorherige Zustimmung der meldenden Person nicht an Dritte weitergegeben werden. Einzige Ausnahme ist die Offenlegung gegenüber gerichtlichen Instanzen, Strafverfolgungsbehörden und Staatsbediensteten im Rahmen der vor Ort geltenden Gesetze und Vorschriften.

Informationen, die zur Identifizierung der Person geeignet sind, die Gegenstand der Meldung ist, dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden, solange nicht die Stichhaltigkeit des Anliegens festgestellt wurde (mit Ausnahme von Offenlegungen gegenüber gerichtlichen Instanzen, Strafverfolgungsbehörden und Staatsbediensteten).

Bei Teleperformance eingereichte Meldungen werden diskret und vertraulich behandelt, soweit die Umstände und die geltenden Gesetze und Vorschriften dies zulassen. Meldungen werden grundsätzlich nur an Personen weitergegeben, die auf entsprechende Informationen angewiesen sind, damit Teleperformance und ggf. der Kunde (sowie ggf. gerichtliche Instanzen, Strafverfolgungsbehörden, Staatsbedienstete und/oder die externe Rechtsberatung von Teleperformance oder andere Fachleute) eine wirksame Untersuchung durchführen und auf der Grundlage der Untersuchungsergebnisse geeignete Maßnahmen ergreifen können. Der lokal zuständige Betriebsrat wird an allen Ermittlungen (mit Ausnahme der Strafverfolgungsbehörden) und Maßnahmen beteiligt.

Diese Richtlinie für die Ethik-Hotline und der damit verbundene Schutz gelten nur für Meldungen in gutem Glauben, die nach billigem Ermessen zutreffend sind. Eine meldende Person, deren eigenes Verhalten Gegenstand der Meldung ist, ist nicht automatisch vor Untersuchungen, Disziplinarmaßnahmen oder (sofern angemessen) zivil- oder strafrechtlichen Schritten geschützt.

4. Meldeverfahren



Die in dieser Richtlinie für die Ethik-Hotline beschriebenen Verfahren sind für schwerwiegende und sensible Probleme vorgesehen. Falls eine meldende Person Grund zur Annahme hat, dass vorschriftswidriges Geschäftsgebaren stattgefunden hat, im Gange ist oder bevorsteht, sollte die meldende Person dies umgehend an die Ethik-Hotline von Teleperformance weitergeben über die dedizierte Website www.teleperformance.com/ethicshotline

Sofern die meldende Person eine Kontaktmöglichkeit angibt, erhält sie umgehend eine Eingangsbestätigung. Gegebenenfalls wird der meldenden Person auch mitgeteilt, wie lange die Untersuchung der Meldung voraussichtlich dauert (abhängig von Inhalt und Art der Meldung), und sie erhält unter Umständen aktuelle Informationen zum Stand der Untersuchung (aber nicht unbedingt zu allen Untersuchungsergebnissen oder zu ergriffenen Maßnahmen), soweit dies angemessen, realisierbar und gemäß örtlich geltender Gesetze und Vorschriften zulässig ist. Zur Wahrung der Integrität des Melde- und Untersuchungsprozesses muss die meldende Person die Informationen aus der Meldung streng vertraulich behandeln und darf sie nur an Dritte weitergeben, wenn dies gemäß geltender Gesetze oder Vorschriften erforderlich bzw. zulässig ist. Darüber hinaus bittet das Unternehmen die meldende Person um ihre Mithilfe, wenn die Geschäftsleitung von Teleperformance, die externe Rechtsberatung, ein anderer Spezialist oder der lokal zuständige Betriebsrat Informationen im Zusammenhang mit der Meldung benötigt.

5. Untersuchungen



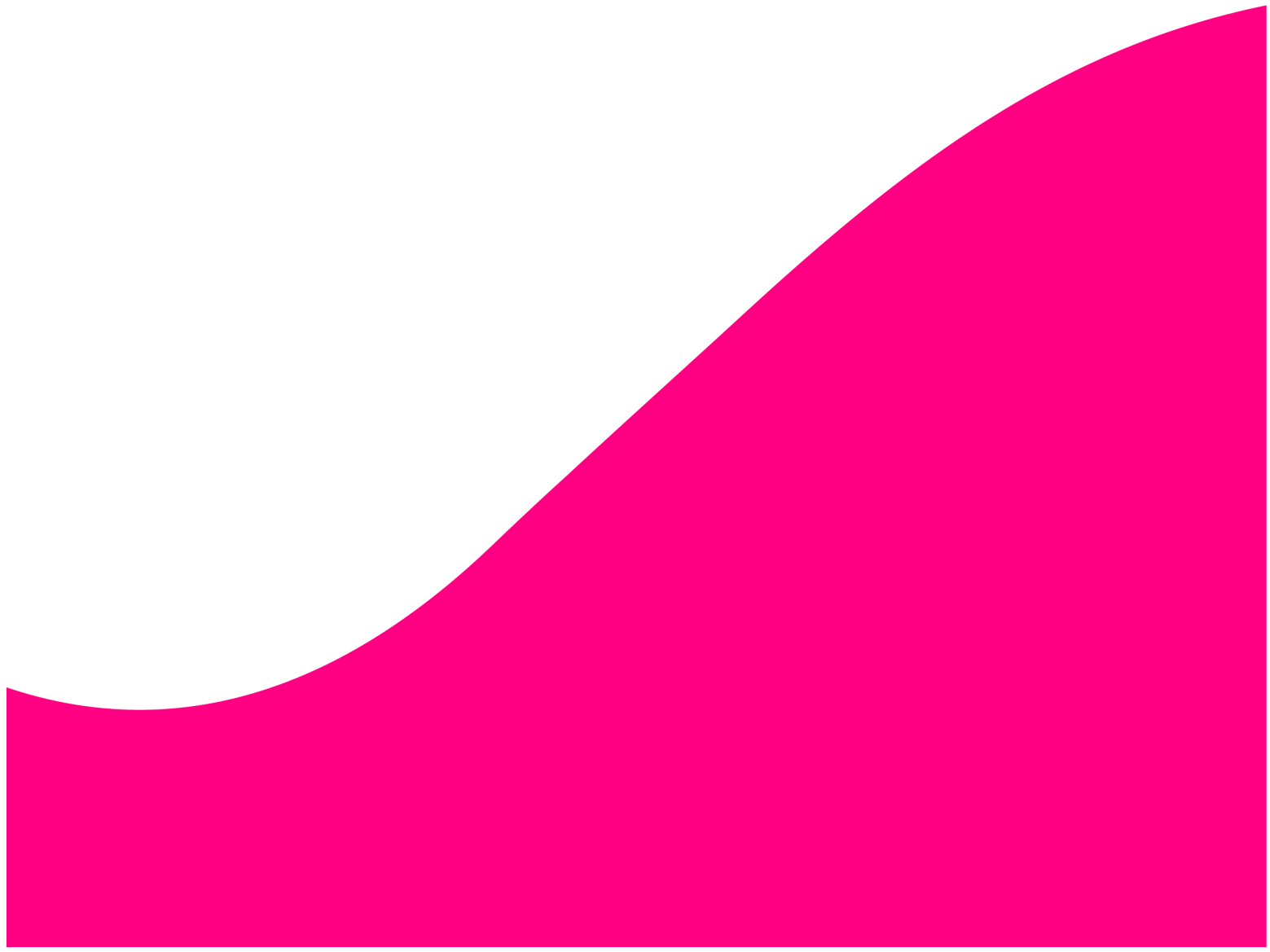
Alle Meldungen im Rahmen dieser Richtlinie für die Ethik-Hotline werden umgehend und so sorgfältig wie möglich unter der Leitung und Aufsicht des Chief Compliance Officers und des Deputy Chief Compliance Officers untersucht. Der Chief Compliance Officer bzw. der Deputy Chief Compliance Officer kann nach eigenem Ermessen eine Rechtsberatung und andere geeignete Fachleute zur Untersuchung einer Meldung hinzuziehen, die im Rahmen dieser Richtlinie für die Ethik-Hotline eingereicht wurde. Der Chief Compliance Officer bzw. der Deputy Chief Compliance Officer informiert den Audit- und Compliance-Ausschuss des Vorstands von Teleperformance (der „Audit- und Compliance-Ausschuss“) in regelmäßigen Abständen in Form eines zusammenfassenden Berichts darüber, wie gut die Richtlinie für die Ethik-Hotline und die damit verbundenen Verfahren funktionieren. Sollte eine Meldung eine Erheblichkeit erreichen, die eine Meldung an den Audit- und Compliance-Ausschuss bzw. eine Besprechung mit dem Ausschuss rechtfertigt, informiert der Chief Compliance Officer bzw. der Deputy Chief Compliance Officer den CEO des Unternehmens.

Alle Mitarbeiter, Führungskräfte, Verwaltungsmitglieder, Zeitarbeitnehmer und Berater sind im Zusammenhang mit der Untersuchung einer Meldung bzw. im Zusammenhang mit Diskriminierung, Vergeltungsmaßnahmen oder Belästigung infolge einer Meldung oder der Untersuchung einer Meldung zur umgehenden Zusammenarbeit sowie zur Angabe korrekter Informationen verpflichtet.

Bei Bedarf werden geeignete Abhilfemaßnahmen ergriffen. Personen, die für das vorschriftswidrige Geschäftsgebaren verantwortlich sind oder die im Rahmen einer Untersuchung falsche Angaben machen, drohen möglicherweise Disziplinarmaßnahmen bis hin zur Kündigung sowie ggf. zivil- und strafrechtliche Schritte im Einklang mit geltenden Gesetzen und Vorschriften.

Diese Richtlinie für die Ethik-Hotline soll meldende Personen dazu ermutigen, in gutem Glauben, nach billigem Ermessen und uneigennützig potenziell vorschriftswidriges Geschäftsgebaren über die dafür vorgesehenen Kanäle von Teleperformance zu melden, bevor sie sich an eine externe Instanz wenden. Falls die meldende Person binnen 60 Werktagen nach Eingang der Meldung keine Antwort erhalten hat, darf sie die relevanten Informationen an die zuständige Behörde oder gerichtliche Instanz weitergeben, sofern die meldende Person eine Kontaktmöglichkeit angegeben hatte und keine anderslautenden Gesetze oder Vorschriften gelten. Falls die meldende Person binnen 90 Werktagen keine Antwort erhalten hat, darf sie die relevanten Informationen öffentlich machen. Dies setzt allerdings voraus, dass die meldende Person eine Kontaktmöglichkeit angegeben hatte, die betreffenden Informationen nicht aufgrund von Richtlinien oder Vereinbarungen des Unternehmens vertraulich behandelt werden müssen und keine anderslautenden Gesetze oder Vorschriften gelten.

6. Verwaltungsangelegenheiten

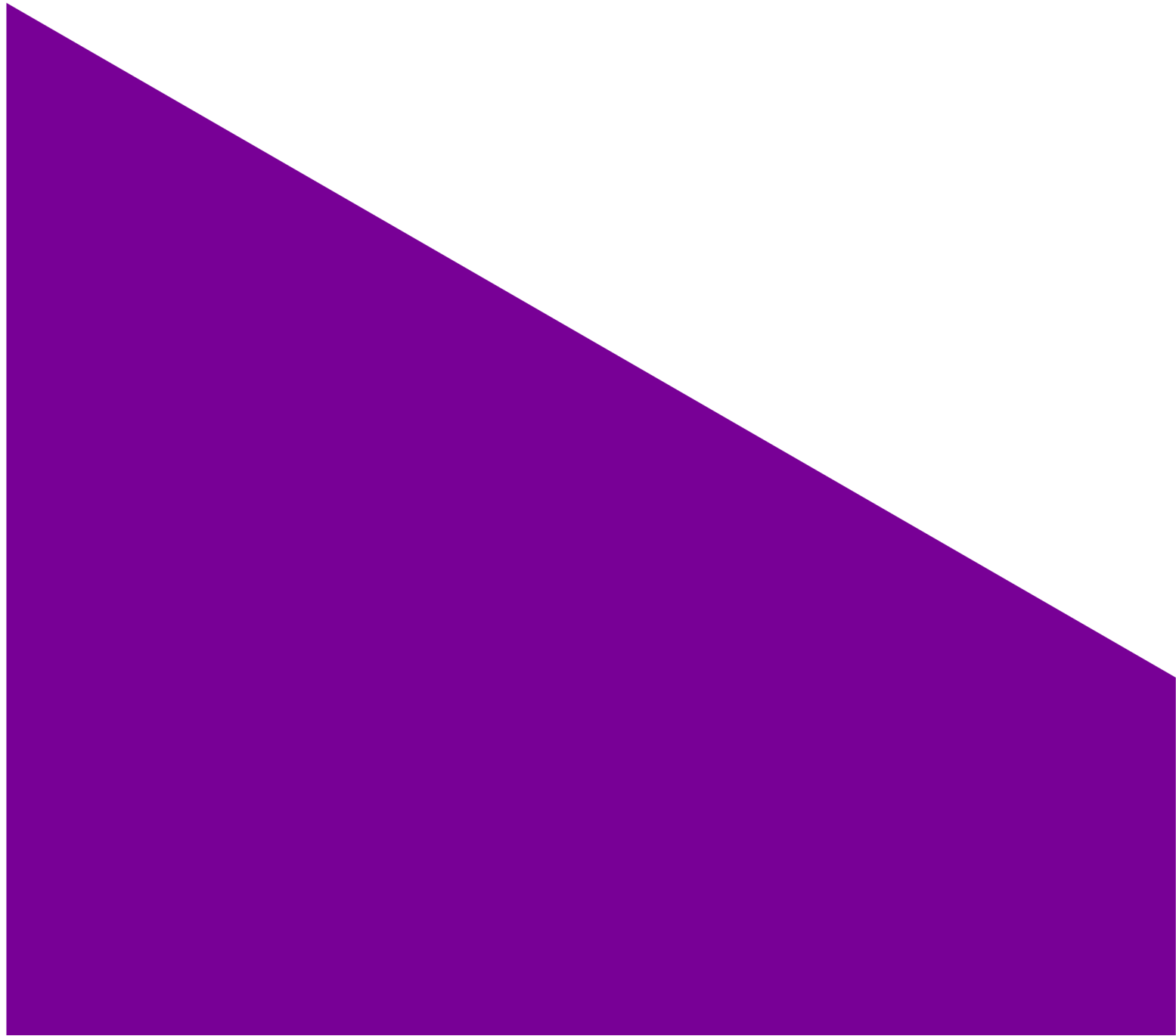


Das Unternehmen bewahrt alle Meldungen mindestens zwei Monate lang auf, sofern vor Ort keine anderslautenden Gesetze für den Datenschutz oder die Aufbewahrung/Vernichtung von Dokumenten gelten.

An Orten, an denen aufgrund der dort geltenden Gesetze oder Vorschriften strengere Regeln oder Maßnahmen für einen höheren Schutz oder umfangreichere Rechte für meldende Personen erforderlich sind, die über die Regelungen in dieser Richtlinie für die Ethik-Hotline hinausgehen, haben dort die strengeren Regeln, die Maßnahmen für einen höheren Schutz oder die umfangreicheren Rechte Vorrang. Durch geltende Gesetze oder Vorschriften bedingte Abweichungen dieser Richtlinie für die Ethik-Hotline werden in die Verfahren am entsprechenden Ort integriert.

Teleperformance behält sich das Recht vor, die Richtlinie für die Ethik-Hotline jederzeit nach eigenem Ermessen und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Diese entfalten ihre unmittelbare Wirkung für und gegen Arbeitnehmer erst nach Zustimmung des Gesamtbetriebsrates. Änderungen können unter anderem zur Gewährleistung der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und/oder zur Berücksichtigung organisatorischer Änderungen des Unternehmens erforderlich sein.

7. Recht der Einsichtnahme und Richtigstellung



Jede genannte Person in einer Meldung, die im Zusammenhang mit dieser Richtlinie für die Ethik-Hotline eingereicht wurde, ist berechtigt, die sie betreffenden Daten einzusehen und im Falle von falschen, unvollständigen, zweifelhaften oder veralteten Angaben deren Korrektur oder Löschung zu verlangen.

Eine Meldung bei der Ethik-Hotline kann unter folgender Telefonnummer erfolgen:

Telefon: 0800 505 4621




teleperformance.com

 [/company/teleperformance](https://www.linkedin.com/company/teleperformance)

 [/teleperformanceglobal](https://www.facebook.com/teleperformanceglobal)

 [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

 [@teleperformance_group](https://www.instagram.com/teleperformance_group)

 [/teleperformance](https://www.youtube.com/teleperformance)

 blog.teleperformance.com