

Принципи на работа на ТТЕС

Нашият етичен кодекс за служители,
доставчици и партньори

2024

ttec®

Съдържание

ВЪВЕДЕНИЕ

Послание от нашият Главен изпълнителен директор	4-7
--	------------

НАШАТА ЕТИКА

Нашият етичен кодекс и Вие	8
Етично вземане на решения	10
Докладване за притеснения и задаване на въпроси	11
Защита от репресивни мерки спрямо лица, подаващи сигнали	11

РАБОТА В ЕКИП

Работим като екип	12
Ние ръководим чрез личен пример	14
Ние не дискриминираме и не упражняваме тормоз	14
Ние вярваме, че многообразието, равенството и приобщаването ни правят по-добри	15
Ние се държим професионално на работното място	15
Ние поддържаме сигурна и безопасна работна среда	15
• Ние не толерираме насилието на работното място	15
• Ние не разрешаваме внасянето на оръжия на работното място	17
• Ние очакваме да работим в среда без наркотици и алкохол	17
Ние защитаваме данните на нашите служители:	
Вашето право на неприкосновеност на личния живот	17
Ние спазваме практиките за справедливо възнаграждение	17

НАШИЯТ БИЗНЕС

Усъвършенстване на нашия бизнес	18
Ние защитаваме поверителната информация	20
Ние се противопоставяме на измамите	20
Ние защитаваме фирмените активи	20
• Проверка на лична собственост	20
• Очаквания за поверителност в глобалната ни мрежа	20
Ние защитаваме интелектуалната собственост и частната информация на ТТЕС	20
Ние използваме Изкуствения Интелект (AI) по етичен начин	21
Ние използваме социалните мрежи отговорно	22
Ние идентифицираме и управляваме конфликтите на интереси	22
• Работа със служители, семейство и приятели	22
• Работа извън ТТЕС	23
• Участие в борд на директорите	24
• Самостоятелна работа и корпоративни възможности	24
• Подаръци и бизнес любезности	24
Ние ръководим природосъобразен бизнес	25
Ние сме благодарни към нашите общности	25

ПРОЗРАЧНОСТ

Работим по прозрачен начин 26

Ние разбираме и спазваме законите за конкуренцията 28

Ние нямаме нужда от поверителната информация на други лица, за да успеем 28

Ние изпълняваме практиките за справедлив труд 28

Ние управляваме проактивно доставчиците си ... 29

Ние не участваме в корупционни практики 29

Ние зачитаме търговските ограничения 30

- Бойкоти 31

- Санкции и търговско ембарго 31

- Контрол на износа 31

Ние участваме в политиката отговорно 31

Знаем как да работим с правителствени клиенти 32

НАШАТА ОТГОВОРНОСТ

Ние разбираме отговорността към нашите акционери 34

Ние поддържаме точен архив 36

Ние обявяваме финансовите си резултати точно 36

Ние имаме правила срещу възползването от поверителна информация за лична изгода 36

Ние управляваме отговорно медийни и други запитвания 37

Ние упражняваме добро управление 37



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

За да докладвате за притеснения или да потърсите насоки по някои от въпросите, обхванати в нашия Етичен кодекс: Принципи на нашата работа, се свържете с We Hear You чрез горещата линия +1 888 788 0032 (за САЩ) или посетете адреса: <http://www.ttecwehearyou.com>, за да видите указанията за свързване извън САЩ.

[ВЪВЕДЕНИЕ](#)[НАШАТА
ЕТИКА](#)[РАБОТА
В ЕКИП](#)[НАШИЯТ
БИЗНЕС](#)[ПРОЗРАЧНОСТ](#)[НАШАТА
ОТГОВОРНОСТ](#)

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

Кенет Д. Тъкман

Основател, Председател и
Главен изпълнителен директор

В ТОЗИ РАЗДЕЛ



Послание от нашият Главен
изпълнителен директор





Послание от нашият Главен изпълнителен директор

Кенет Д. Тъкман

Основател, Председател
и Главен изпълнителен директор



Ние сме отдадени на това да работим почтено. Действията, които предприемаме, оказват влияние не само върху нас, но и върху нашите клиенти и техните потребители, върху нашите общности, върху нашите бизнес партньори и колеги. Вече 40 години предоставяме изключително преживяване за клиентите и бизнес партньорите на най-емблематичните, иновативни и успешни компании в света. Взимането на етични бизнес решения във всичко, което правим, е ключът към нашия успех.

Докато разширяваме бизнеса си на нови пазари и предлагаме нови технологии и докато работим, за да помагаме на нашите клиенти да посрещнат своите предизвикателства в този постоянно променящ се свят, всеки от нас има възможност да поеме отговорност за начина, по който ТТЕС управлява бизнеса си. Нашият етичен кодекс: Принципи на нашата работа е етичният компас за нашите служители, доставчици и партньори. Той

ръководи начина, по който се отнасяме един към друг, по който си сътрудничим с нашите бизнес партньори, по който участваме на пазара, за да предоставяме услугите си и да се конкурираме за бизнес възможности. Като част от нашата мисия да внесем хуманност в бизнеса, ТТЕС се ангажира да изгради многообразен, справедлив и приобщаващ екип и мрежа от доставчици и партньори, които са отражение на клиентите, на техните потребители и на общностите, които обслужваме.




Вярваме, че управлението на нашия бизнес без да правим компромиси с възможността на бъдещите поколения да се наслаждават на света е важна част от мисията ни да внесем хуманност в бизнеса.

Проактивно разрешаваме въпросите, свързани с околната среда, социалната сфера и управлението ("ESG"), като част от нашата стратегия за растеж на бизнеса. Тя

включва извършване на устойчиви операции, изградени върху екологично чисти и безопасни работни места; инвестиране в нашите хора и общности; повишаване на нивата на равенство в многообразието и приобщаване; отговорно управление на данните на нашите клиенти и служители; споделяне на притеснения, когато нещо не е “наред”; и спазване на безкомпромисен стандарт за почтеност. Нашата стратегия ни позволява да предоставяме изключителни услуги и технологични решения на нашите клиенти, както и надежден растеж и стойност за нашите инвеститори.

Като член на семейството на ТТЕС очаквам от Вас винаги да обмисляте начина, по който решенията, които вземате, оказват влияние върху нашата репутация сред клиентите, служителите и общностите. Всичко, което правите като част от нашия бизнес, трябва винаги да е съобразено с нашите ценности и с Етичния кодекс.

Нашият разрастващ се бизнес оперира в повече от 20 държави на шест континента, разполага с над 60 000 специалисти и си партнира със стотици изключително разнообразни доставчици. Етичният ни кодекс няма за цел да разреши всяка ситуация, с която можете да се сблъскате в нашия сложен бизнес; той е предназначен да осигурява ясни напътствия за очакванията ни спрямо начина, по който правим бизнес и по който искаме да взимате решения, когато работите с нас. Понякога ще срещате етични дилеми или хора, които не споделят нашите ценности. Ако не сте сигурни как да се справите с трудна ситуация, ако научите за евентуално нарушение на закони или правила, ако сте свидетели на взимането на лоши решения или ако просто имате въпрос относно правилния начин на действие, има няколко начина, по които да потърсите помощ или да получите информация. Можете:

-  Да се свържете с We Hear You (WHY), нашата поверителна помощна линия за служители и доставчици;
-  Да говорите с Вашия пряк ръководител или представител на Human Capital.
-  Да се свържете с нашия отдел по етика на адрес: ethics@ttec.com.

Ако не сте сигурни какво да правите по-нататък, просто попитайте! Ние приветстваме Вашите въпроси, когато е възможно, запазваме поверителността на Вашите запитвания и Ви защитаваме от репресивни мерки заради повдигането на опасения от добросъвестност.

Бордът на директорите, ръководният ни екип и аз сме прегледали и одобрили този Етичен кодекс: Принципи на нашата работа. Той се отнася за всички служители на ТТЕС и за всички членове на мрежата ни от доставчици навсякъде по света, на всяко ниво в организацията и за всяко дружество от семейството на ТТЕС.

Начинът, по който работим, е важен за нас, за нашите клиенти и акционери. Вашата подкрепа и спазването на този Етичен кодекс ни помагат да продължаваме да превръщаме ТТЕС в място, където извършваме бизнес с почтеност и където всички ние се гордеем да работим.

С уважение,



Кенет Д. Тъкман
Основател, Председател
и Главен изпълнителен директор

[ВЪВЕДЕНИЕ](#)[НАШАТА
ЕТИКА](#)[РАБОТА
В ЕКИП](#)[НАШИЯТ
БИЗНЕС](#)[ПРОЗРАЧНОСТ](#)[НАШАТА
ОТГОВОРНОСТ](#)

Нашият Етичен кодекс и Вие

В ТТЕС нашите ценности и Етичен кодекс определят начина, по който работим и отразяват отдадеността ни да: Действаме като лидери, Постъпваме правилно, Се стараем да постигнем правилно разбиране, Се стремим към изключителното, Работим като един, Живеем със страст.

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

В ТОЗИ РАЗДЕЛ

- Етично вземане на решения
- Докладване за притеснения и задаване на въпроси
- Защита от репресивни мерки спрямо лица, подаващи сигнали





Гордеем се с репутацията си за отлично обслужване и почтена работа. Вземането на трудните решения винаги да постъпваме правилно не е лесно. Правилното не винаги е очевидно в сложния свят на глобалния бизнес. Нашият Етичен кодекс е разработен, за да даде насоки спрямо начина, по който взимаме правилните решения в интерес на нашите клиенти, нашата компания, нашите акционери и служители.

Принципите, отразени в нашия Етичен кодекс са приложими за всички, независимо дали работите в център за обслужване на клиенти, в офис или от вкъщи. Всички служители, независимо къде работят, трябва да спазват Етичния кодекс и от тях се очаква да докладват за всякакви нарушения.

Гордеем се с репутацията си на отлично обслужване и почтен бизнес.

Нашият Етичен кодекс се отнася за целия ни бизнес, за всички наши служители, за членовете на борда на директорите и за нашите доставчици по целия свят. Ако работите за компания на ТТЕС или с ТТЕС като подизпълнител или доставчик, имате отговорност да прочетете, разберете и следвате основните принципи, описани в Етичния ни кодекс.

ТТЕС обръща специално внимание при избирането на своите доставчици, подизпълнители, агенти, консултанти и други бизнес партньори. Ние ще работим само с фирми, които отговарят на високите ни стандарти за етично бизнес поведение и

само с такива, които спазват всички закони, приложими за бизнеса им. Като условие за наемане на работа в ТТЕС от Вас се изисква да преминете обучение по етика като част от процеса на въвеждане в работния процес на компанията и периодично след това.

Етично вземане на решения

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

- 1 **Законно ли е?** Ако не сте сигурни, се свържете с правния ни отдел за насоки.
- 2 **Това съответства ли на политиката на ТТЕС?** Разгледайте страницата за политики в Mosaic за повече информация или говорете със своя пряк ръководител, представител на Human Capital или с правния отдел за насоки.
- 3 **Това съответства ли на ценностите и културата на ТТЕС?** Разгледайте уебсайта Our Values или се консултирайте със своя пряк ръководител за насоки.
- 4 **Това може ли да се отрази неблагоприятно на заинтересованите страни?** Ако не сте сигурни, се консултирайте с Вашия пряк ръководител, с правния отдел или с отдела по етика за насоки.
- 5 **Бихте ли се притеснили, ако това се появи в новините?** Ако не сте сигурни, се консултирайте с Вашия пряк ръководител, с правния отдел или с отдела по етика за насоки.

Докладване за притеснения и задаване на въпроси

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

Докладването с добри намерения не означава, че трябва да сте прави спрямо опасенията, които имате. Означава, че трябва да сте честни и да вярвате, че докладвате в интерес на компанията.

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

[Политика при докладване за опасения от служители](#)

Защита срещу репресивни мерки спрямо лица, подаващи сигнали

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

[Политика при докладване за опасения от служители](#)



За да докладвате за притеснения или да потърсите насоки по някои от въпросите, обхванати в нашия Етичен кодекс: Принципи на нашата работа, се свържете с We Hear You чрез горещата линия +1 888 788 0032 (за САЩ) или посетете адреса: <http://www.ttecwehearyou.com>, за да видите указанията за свързване извън САЩ.

Работим като екип

За да постигнем отлични резултати за ТТЕС и за нашите клиенти, ние изграждаме екипи, основани на сътрудничество и силна ангажираност. Привличаме най-добрите творчески таланти от цял свят и ги задържаме в компанията, като се отнасяме с уважение към нашите колеги, осигуряваме им възможности за развитие, както и безопасна и продуктивна работна среда.

[Декларация за ценностите на инициативата за Многообразие, равенство и приобщаване](#)

В ТОЗИ РАЗДЕЛ

- Ние ръководим чрез личен пример
- Ние не дискриминираме и не упражняваме тормоз
- Ние вярваме, че многообразието, равенството и приобщаването ни правят по-добри
- Ние се държим професионално на работното място
- Ние поддържаме сигурна и безопасна работна среда
- Ние защитаваме данните на нашите служители: Вашето право на неприкосновеност на личния живот
- Ние спазваме практиките за справедливо възнаграждение





Ние ръководим чрез личен пример

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

- 1 Демонстрирайте своята отдаденост към културата на почитеност на ТТЕС.
- 2 Гарантирайте, че Вие и хората, които ръководите, разбират и спазват нашите етични принципи.
- 3 Подкрепяйте лицата, които докладват своите притеснения.
- 4 Винаги пренасочвайте етичните притеснения към подходящия отдел в компанията;
- 5 Никога не позволявайте налагането на репресивни мерки спрямо лица, които повдигат въпроси или участват в разследване.
- 6 Предоставяйте на хората, които ръководите, информацията и обученията, от които се нуждаят за изпълнението на работата им.
- 7 Отнасяйте се към тези, които работят с Вас, справедливо и с уважение.

Като ръководител в ТТЕС, трябва да ръководите чрез личен пример и винаги да демонстрирате и насърчавате поведението спрямо етичните стандарти в работата ни.

Ние не дискриминираме и не упражняваме тормоз

В ТТЕС сме отдадени да осигуряваме работна среда, основана на уважение. Дискриминацията и тормозът са забранени, включително и извън работно време и извън обичайните работни места. Ние не толерираме дискриминацията или тормоза. ТТЕС взима решения при избора на служители и доставчици според заслугите им, а не заради расата, цвета на кожата, пола, религията, сексуалната ориентация, неравностойното положение, възрастта, статута на ветеран или други отличителни черти, защитени от закона.

Ако нечие поведение Ви кара да се чувствате неудобно, кажете нещо. Не забравяйте, че ТТЕС не предприема репресивни мерки срещу онези, които докладват за упражняване на тормоз или дискриминация.

Тормозът на работното място може да бъде словесен или физически и може да се различава в зависимост от културата и обичаите на мястото, където се извършва работата. Всяко поведение, което е оскърбително, обидно или спомага за създаването на смущаваща работна среда е неприемливо в ТТЕС.

[Политика за предотвратяване на тормоза и дискриминацията на работното място](#)

Ние вярваме, че многообразието, равенството и приобщаването ни правят по-добри

Като глобална компания, ТТЕС разбира колко са ценни различните култури, история и гледни точки. Ние вярваме, че многообразието допринася за успеха ни и ни прави по-силни. Ние приемаме различията си и се отнасяме с уважение и справедливост един към друг. Отдадеността към многообразието и приобщаването в ТТЕС не са само думи: това е начинът, по който работим. В нашия бизнес всяка година си взаимодействаме с милиони хора от различен етнос, пол, сексуална ориентация и култура. В ТТЕС многообразието, равенството и приобщаването винаги са част от работата ни. Ние се ангажираме активно да идентифицираме, оспорваме и променяме структурите и поведенията, които задълбочават неравенството.

[Равни възможности за работа](#)

Ние се държим професионално на работното място

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

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

Подходящото професионално облекло може да се различава в различните държави, но независимо от коя точка на света работите за ТТЕС, облеклото Ви трябва да ни представя като професионална организация, на която клиентите поверяват своя най-важен актив – партньорството.

Ние поддържаме сигурна и безопасна работна среда

В ТТЕС безопасността на нашите служители е приоритет. Всеки служител играе роля в осигуряването на едно сигурно работно място. Бъдете в течение с най-добрите практики за сигурност, като периодично преминавате обучението за безопасност спрямо Вашата работа и винаги спазвайте процедурите за безопасност.

[Политика за безопасност на работното място](#)

Ние не толерираме насилието на работното място

Заплахите, насилието и сплашването не се толерират в ТТЕС. Ние предприемаме незабавни действия срещу насилието на работното място. Незабавно докладвайте за всякакви притеснения относно безопасността и заплахите за насилие.

[Политика за безопасност на работното място](#)



В случай на инцидент или злоупотреба, незабавно докладвайте.



За да докладвате за притеснения или да потърсите насоки по някои от въпросите, обхванати в нашия Етичен кодекс: Принципи на нашата работа, се свържете с We Hear You чрез горещата линия +1 888 788 0032 (за САЩ) или посетете адреса: <http://www.ttecwehearyou.com>, за да видите указанията за свързване извън САЩ.

Ние не разрешаваме внасянето на оръжия на работното място

Огнестрелните оръжия и/или оръжията от всякакъв тип са строго забранени на работното място, в превозните средства на ТТЕС или в притежание на служител, докато се намира в обект на ТТЕС или по време на спонсориран от ТТЕС мероприятия или дейности. Ако Вие или Ваши колеги са в непосредствена опасност, незабавно се свържете с охранителните органи и с охраната на ТТЕС.

[Политика за безопасност на работното място](#)

Ние очакваме да работим в среда без наркотици и алкохол

ТТЕС има правила за работна среда без наркотици и алкохол. Интоксикацията се отразява негативно върху преценката, безопасността и сигурността на служителите и посетителите ни. Притежаването на упойващи вещества (алкохол, наркотици или неправилно употребявани лекарства по лекарско предписание) по време на изпълнение на служебните задължения на компанията (в нашите помещения или другаде) ще доведе до прекратяване на трудовите правоотношения. Ако присъствате на бизнес събитие, където се сервира алкохол, използвайте добрата си преценка, консумирайте с мярка и уредете транспорта си.

[Политика за работно място без наркотици](#)

Ние защитаваме данните на нашите служители: Вашето право на неприкосновеност на личния живот

Като част от Вашата работа, ТТЕС има достъп до Вашите лични данни (домашен адрес

Оръжията на работното място са строго забранени.

и данни за връзка, семейно положение, възнаграждение, здравно състояние и инвалидност, резултати от проверка на миналото Ви, историята на заетост и друга чувствителна информация). Ние

съхраняваме и използваме тези данни и понякога (със съгласие, когато е необходимо) я прехвърляме на други лица, но единствено за бизнес цели. Ние имаме ангажимент да уважаваме неприкосновеността на Вашата поверителност и да използваме най-добрите практики за защита на тази информация.

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

[Декларация за поверителност](#)

Ние спазваме практиките за справедливо възнаграждение

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

[ВЪВЕДЕНИЕ](#)[НАШАТА
ЕТИКА](#)[РАБОТА
В ЕКИП](#)[НАШИЯТ
БИЗНЕС](#)[ПРОЗРАЧНОСТ](#)[НАШАТА
ОТГОВОРНОСТ](#)

Усъвършенстване на нашия бизнес

Гордеем се с нашата сподобност да предоставяме първокласно обслужване на нашите клиенти и техните потребители чрез висококачествени иновативни услуги. Отнасяме се почтено и достойно към нашите клиенти и техните потребители и обещаваме само това, което можем да изпълним.



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

В ТОЗИ РАЗДЕЛ

- Ние защитаваме поверителната информация
- Ние се противопоставяме на измамите
- Ние защитаваме фирмените активи
- Ние защитаваме интелектуалната собственост и частната информация на ТТЕС
- Ние използваме Изкуствения Интелект (AI) по етичен начин
- Ние използваме социалните мрежи отговорно
- Ние идентифицираме и управляваме конфликтите на интереси
- Ние ръководим природосъобразен бизнес
- Ние сме благодарни към нашите общности



Ние защитаваме поверителната информация

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

[Политика за защита на информацията](#)

Ние се противопоставяме на измамите

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

[Политика срещу корупционни практики](#)

Ние защитаваме фирмените активи

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

Проверка на лична собственост

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




Очаквания за поверителност в глобалната мрежа на ТТЕС

Глобалната мрежа на ТТЕС е фирмен актив, предоставян единствено за бизнес цели. ТТЕС следи дейността Ви в глобалната мрежа без известие.

Наблюдението включва информация, съхранявана на Вашия фирмен компютър, имейл системата на ТТЕС и мобилните устройства (независимо дали са фирмена собственост или не).

[Политика за наблюдение на потреблението на фирмени ресурси](#)

Не използвайте глобалната мрежа за:

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

[Политика за приемлива употреба](#)

Ние защитаваме интелектуалната собственост и частната информация на ТТЕС

Интелектуалната собственост и иновациите са от изключителна важност за успеха на нашия бизнес. Интелектуалната собственост на ТТЕС включва идеи, процеси, търговски тайни, технологии, софтуер, частно ноу-хау, изобретения, дизайни, маркетингови материали, методи за ценообразуване, марки и други произведения, защитени от

закона. Ние правим значителни инвестиции в разработването и придобиването на интелектуална собственост и ще търсим правата си и ще преследваме нарушителите с цялата сила на закона. Освен ако законът не предвижда друго, цялата интелектуална собственост, създадена от служителите ни по време на трудовите им правоотношения с ТТЕС, е собственост на компанията.

ТТЕС се ангажира с предотвратяването на измами и усърдно развива своите програми за откриване и предотвратяване на измами.

Частната информация на ТТЕС е много ценен актив. Винаги защитавайте поверителна и частна информация, за чието разработване спомагате или до която имате достъп като част от работата си. Никога не използвайте или разкривайте интелектуалната собственост или поверителна частна информация на ТТЕС без да сте упълномощени и се уверете, че са взети подходящи мерки за защита, преди разкриването на интелектуална собственост и частна информация.

Ние използваме Изкуствения Интелект (AI) по етичен начин

ТТЕС използва инструменти с Изкуствен Интелект от името на компанията, за да управлява бизнеса ни и да обслужва клиентите ни. Ние използваме тези инструменти за добри цели, включително за да постигнем нашите бизнес стремежи и да отговорим на очакванията на нашите клиенти, като същевременно спазваме съответните регулаторни изисквания и най-добри практики.

Разбираме колко е важно проактивното решаване на етични въпроси, като установяваме принципи за вземане на решения, относно използването на ИИ в нашата организация, включително внимателен подбор на данните за обучение, прозрачност на начина на използване

на AI и съответния надзор върху използването му. В ТТЕС ценим отговорната и етична употреба на AI като инструмент за подпомагане на работата, а не за цялостна и безнадзорна замяна на хора и функции. AI допълва и подобрява способностите на хората в ТТЕС, но не ги понижава.

Стремим се да се придържаме към следните принципи, при използването на инструменти с Изкуствен Интелект:

- > **Справедливост:** когато използваме AI в нашия бизнес, се стремим да осигурим справедливо третиране на лицата/групите, без пристрастия. Ние носим отговорност при наличие на пристрастия в данните, които използваме за обучение на нашите инструменти за Изкуствен Интелект.
- > **Прозрачност:** ТТЕС се ангажира да поддържа прозрачност в начина, по който проектираме инструментите си за Изкуствен Интелект и как тези инструменти взимат решения и създават съдържание. ТТЕС гарантира прозрачност при използването на AI за вземане на решения, които оказват влияние върху нашите служители и други заинтересовани страни.
- > **Поверителност:** Когато използваме AI в нашия бизнес и нашите решения, полагаме усилия, за да защитим неприкосновеността на личния живот на служителите и потребителите и тяхното право на поверителност.
- > **Интелектуална собственост:** Когато използваме разработените от нас инструменти за Изкуствен Интелект, предприемаме съответните мерки, за да не нарушаваме правото на интелектуална собственост.
- > **Непоклатимост:** Изкуственият Интелект, който използваме в нашия бизнес и нашите решения, е в състояние да управлява ефективно изключенията (аномалии на входящите данни) по повтарям и възпроизводим начин.
- > **Човешки надзор:** Въпреки че AI по принцип е проектиран да функционира независимо от своите създатели, ТТЕС се ангажира да осигури надежден човешки надзор на дейността му.

[Политика на ТТЕС за използване на Изкуствен Интелект](#)



Ние използваме социалните мрежи отговорно

Макар да не определяме как да използвате социалните мрежи в свободното си време, приложете своята добра преценка и обмислете внимателно въздействието на Вашите публикации в социални сайтове, интернет чатове и блогове. Когато се идентифицирате като служител или доставчик на ТТЕС в сайтовете на социалните мрежи, трябва винаги да следвате ценностите на компанията и да внимавате да не обиждате нашите клиенти, индустрия или своите колеги.

Никога не използвайте социалните мрежи за умишлено разпространение на невярна или подвеждаща информация по отношение на компанията, нашите клиенти, потребители, конкуренти, колеги или доставчици. Поверителната информация относно бизнес взаимоотношенията на ТТЕС, представянето, финансовото състояние или правните въпроси не трябва да бъдат обсъждани в социалните мрежи, тъй като това може да навреди на компанията и да наруши закона. Ако получите информация за негативни публикации относно ТТЕС, уведомете ръководството, за да можем да защитим нашия бранд, като по този начин ще защитим взаимоотношенията ни с клиентите и Вашите работни места.

[Политика за социалните мрежи](#)

Ние идентифицираме и управляваме конфликтите на интереси

Конфликтите на интереси възникват, когато нашите лични или финансови интереси пречат или изглежда, че пречат на обективността на нашите бизнес решения. Решенията, които взимаме от името на компанията и в личния си живот, трябва да бъдат обмисляни внимателно, за да избегнем реални и привидни конфликти на интереси. ТТЕС очаква от служителите си да идентифицират конфликти на интереси и да се справят с тях чрез навременното им оповестяване пред правния отдел или ръководството.

Ранното разкриване на потенциален конфликт може да разреши повечето конфликти на интереси и да предотврати конфузна ситуация, която може да доведе до загуба на бизнес или заетост. Появата на конфликт може да бъде също толкова вредна, колкото и действителният конфликт. Изправянето пред потенциален конфликт на интереси не е нарушение, но ако не го разкриете своевременно, това може да доведе до прекратяване на трудовите Ви правоотношения с ТТЕС. Ако даден конфликт не може да бъде разрешен чрез оповестяването му, често можете да се справите с него чрез преназначаване на служители или промяна на начина на взимане на бизнес решения.

[Политика за конфликт на интереси](#)

Работа със служители, семейство и приятели

Обикновено ТТЕС не работи със служители и преки членове на семействата им.

Конфликт на интереси съществува, ако Вие, член на Вашето семейство или Ваш близък приятел има мажоритарен дял или заема изпълнителна длъжност във фирма, която е доставчик на ТТЕС, бизнес партньор или клиент. Ние очакваме от нашите служители и доставчици да ни уведомяват за подобни потенциални конфликти, за да можем проактивно да работим върху предотвратяването им. Ако участвате пряко в процес за избор на доставчик с фирма, собственост на или представлявана от лице, с което имате лични взаимоотношения, незабавно уведомете своя ръководител за този конфликт и отстъпете от ролята, която взема решения в процеса.

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

[Политика за трудови взаимоотношения с роднини и близки лични взаимоотношения](#)

Появата на конфликт може да бъде също толкова вредна, колкото и действителният конфликт. Изправянето пред потенциален конфликт на интереси не е нарушение, но ако не го разкриете своевременно, това може да доведе до прекратяване на трудовите Ви правоотношения с ТТЕС.

Членовете на едно и също семейство могат да работят за нашата компания, но те никога не трябва да работят един за друг или да са в една и съща командна верига.

Работа извън ТТЕС

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

бизнес задължение извън ТТЕС, включително предоставяне на консултантски или подобни услуги, се посъветвайте със своя ръководител и получите писмено одобрение. Служители с външна работа или бизнес трябва да продължат да спазват стандартите за ефективност за ролята си в ТТЕС и не могат да извършват външна работа през работното време в ТТЕС или да го правят, използвайки собственост, информация, консумативи, оборудване на ТТЕС или глобалната ни мрежа.



За да докладвате за притеснения или да потърсите насоки по някои от въпросите, обхванати в нашия Етичен кодекс: Принципи на нашата работа, се свържете с We Hear You чрез горещата линия +1 888 788 0032 (за САЩ) или посетете адреса: <http://www.ttecwehearyou.com>, за да видите указанията за свързване извън САЩ.

Участие в борд на директорите

Участието в борд на директорите може да бъде престижно и да служи на достойна кауза. За съжаление, то може също така да доведе до конфликт на интереси, ако организацията има спорна репутация, не споделя ценностите на ТТЕС или се конкурира с ТТЕС или с клиентите ни.

Служителите не могат да членуват в борда на директорите на компания, която се конкурира, доставя стоки или услуги или използва услуги от ТТЕС.

За да избегнете потенциални конфликти на интереси, участието в борд на директорите, на която и да било организация (независимо дали такова участие се възнаграждава или не, независимо дали организацията работи с ТТЕС или не и независимо дали е със стопанска цел или не) изисква предварително писмено одобрение. Обсъдете възможността с ръководителя си, преди да я приемете и ако получите одобрение, се свържете с правния ни отдел за формално удостоверяване за отсъствие на конфликт.

Самостоятелна работа и корпоративни възможности

Докато работите за или с ТТЕС, можете да получите информация относно различни бизнес възможности. Личното възползване от такива възможности без разкриването на подробности с ТТЕС или използването на името и данните на ТТЕС за лична изгода създава неприемлив конфликт на интереси.

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

Подаръци и бизнес любезности

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

Приемливите подаръци и развлечения са с номинална стойност, рядко срещани, непоискани и подходящи за предвидените служебни цели. Не се приемат подаръци в брой или парични еквиваленти и “забавления за възрастни”.



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

Подаръците и забавленията за държавни служители подлежат на специални и много строги правила и следователно, такива подаръци и забавления са забранени, освен ако не са предварително одобрени от правния ни отдел.

[Политика за подаръци и забавления](#)

Ние ръководим природосъобразен бизнес

Като отговорен корпоративен гражданин TTEC се стреми да работи по природосъобразен начин. Очакваме от нашите служители и доставчици да балансират влиянието си върху околната среда, като избягват прахосването, участват в иновативни програми за използване на енергийни и водни ресурси, както и в програми за повторна употреба-намаляване-рециклиране. TTEC поддържа и насърчава служителите и доставчиците си да водят инициативи, предназначени за опазване на природните ресурси на нашата планета. TTEC

спазва законите и разпоредбите за защита на околната среда навсякъде, където работи. Горди сме с приноса си за един по-природосъобразен свят, като осигуряваме работни места в безопасна среда за общностите с недостатъчно добри условия на труд по целия свят.

Ние сме благодарни към нашите общности

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



Работа по прозрачен начин

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

В ТОЗИ РАЗДЕЛ

- Ние разбираме и спазваме законите за конкуренцията
- Ние нямаме нужда от поверителната информация на други лица, за да успеем
- Ние изпълняваме практиките за справедлив труд
- Ние управляваме проактивно доставчиците си
- Ние не участваме в корупционни практики
- Ние зачитаме търговските ограничения
- Ние участваме в политиката отговорно
- Знаем как да работим с правителствени клиенти



Ние разбираме и спазваме законите за конкуренцията

Очакваме от нашите служители и доставчици да спазват законите за конкуренцията (антитръстови закони), които забраняват уговорките между конкуренти и доставчици на ТТЕС за ограничаване на конкуренцията. Практиките за манипулиране, неподходящото споделяне на информация, фиксирането на цени и разпределянето на пазари, клиенти или територия са все практики, забранени от законите за конкуренцията. Използването на поверителни цени на конкурентите и стратегиите за преследване на проекти също е забранено.

Не участвайте в дискусии с конкурент за начина, по който можем да определяме цените заедно, да манипулираме пазарните възможности или да разделяме пазара.

Небрежната размяна на информация също може да бъде незаконна, ако целта е опорочаване на процеса на придобиване. ТТЕС не толерира такова поведение и ще подлага нарушителите на дисциплинарни действия, включително прекратяване на трудовите правоотношения. Съвместната работа или учредяването на съвместно предприятие с конкуренти в преследване на проектни възможности не е нарушение на антитръстовите закони.

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

Ние се конкурираме и успяваме на глобалния пазар заради силата на нашите иновации и предлаганите услуги. Не използваме

информацията на конкурентите, нито съзнателно нарушаваме интелектуалната собственост на други лица. Никога не използваме поверителната информация на други лица за ТТЕС без разрешението на собствениците на данните. Ако придобиете такава информация, не я споделяйте с други лица и обсъдете най-добрия начин за използването ѝ с правния ни отдел. Ако някой в ТТЕС Ви пристиска да постъпите по друг начин, незабавно съобщете за ситуацията.

ТТЕС полага максимални усилия, за да гарантира, че разполагаме с правилното лицензиране и разрешения, когато използваме интелектуалната собственост на други лица в работата си, включваме лицензирани технологии в предлаганите от нас оферти или използваме лога на наши партньори и клиенти в комуникациите си. Свържете се с ИТ отдела или правния отдел на ТТЕС, ако не сте сигурни дали интелектуалната собственост, технологиите или материалите, които използвате, са правилно лицензирани.

Всички софтуерни програми и приложения, които се използват в нашата глобална мрежа, трябва да бъдат правилно лицензирани.

Ние изпълняваме практиките за справедлив труд

ТТЕС уважава и защитава правата на тези, които работят за нас и осигурява подходящи условия за труд и справедливо заплащане.

Насилственият труд, детският труд и други практики за трафик на хора нямат място в бизнеса ни и не правим съзнателно бизнес с други лица, които нямат подобни стандарти.

Ние управляваме проактивно доставчиците си

Нашите доставчици са важни бизнес партньори на компанията и ние очакваме от тях да ни предоставят най-добрите услуги, продукти и стойност. Отнасяме се към доставчиците ни честно, като използваме прозрачен процес и никога не злоупотребяваме с взаимоотношенията си, за да спечелим нечестно предимство. Ние не изискваме нищо ценно (подаръци, забавления или услуги) от доставчиците си и внимателно следваме политиката ни за Подаръци и забавления, когато ни се предлагат подобни любезности. Корпоративните ни практики никога не са в разрез с честната търговия.

Бизнес практиките на доставчиците ни се отразяват върху нас и нашата репутация и се опитваме да работим с тези, които споделят нашите ценности и бизнес интегритет. Очакваме от доставчиците ни да спазват законите, приложими за бизнеса им, както и да имат процеси, които да гарантират за това. При избора ни на доставчици извършваме обстойна проверка, за да се уверим, че са в добро финансово състояние и използват прозрачни процеси за придобиване, устойчивост, честна

Всички наши доставчици трябва да се придържат към основните принципи, очертани в нашия Етичен кодекс.

ТТЕС насърчава и подкрепя малките бизнеси, бизнесите на хора в неравностойно положение и такива, собственост на жени и представители на малцинствата.

търговия и най-добри практики за труд и наемане на работа. Изискваме всички наши доставчици да се придържат към принципите, описани в нашия Етичен кодекс: Принципи на работа на ТТЕС и да потвърждават ангажимента си при всяко подновяване на договора(ите) с ТТЕС.

[Политика за глобално стратегическо снабдяване](#)

Ние не участваме в корупционни практики

ТТЕС не предлага и не плаща подкупи, за да получи, задържи или улесни бизнеса си и не работи с лица, които го правят. Ние разбираме

и спазваме законите против корупцията в държавите, в които работим и очакваме от нашите служители и доставчици да следят за избягването дори на привидна корупция в бизнеса ни. Всичко ценно, предлагано за повлияване върху дадено бизнес решение, може да бъде считано за подкуп, което е в разрез с правилата ни и правилата на нашите клиенти.

ТТЕС не толерира нарушения на Закона за корупцията в чужбина (FCPA) на САЩ, Закона за подкупите на Великобритания или Правилата против корупцията на ТТЕС. Всеки служител, който не спазва тези важни принципи, ще бъде уволнен, а договорът с всеки доставчик, който не спазва тези принципи, ще бъдат прекратен и бизнес отношенията му ще бъдат прекъснати.

Консултанти за поръчки/доставки и други лица, които получават възнаграждение в зависимост от сключените договори, представляват специфичен риск от корупция за ТТЕС.

Такива уговорки подлежат на одобрение от висшето ръководство, а доставчиците на такива услуги се оценяват внимателно, преди да се съгласим да използваме техните услуги.

Подкупите могат да бъдат под различни форми: пари, скъпи подаръци и развлечения, почивки, възможности за работа и услуги.

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

ТТЕС следи за избягването на тази практика в бизнеса ни и ще прекрати трудовите правоотношения на служителите и доставчиците, които участват в нея.

[Антикорупционна политика](#)

Ние зачитаме търговските ограничения

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

ТТЕС гледа много сериозно на търговските ограничения, обучава служителите си относно ограниченията и техните последствия, очаква доставчиците да разбират тези ограничения и ще прекратява трудовите правоотношения с нарушителите.



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



Бойкоти

Всички бизнес дейности на ТТЕС (дори тези, които произлизат извън САЩ или са извършвани чрез дъщерните ни дружества извън САЩ) са обект на законодателството на САЩ, което забранява участието в определени бойкоти и други ограничителни търговски практики срещу държави, които се считат за „приятелски“ на САЩ (например бойкотът на Израел от страна на Арабската лига).

Исканията за сътрудничество за бойкот могат да се появят в молбите за предложения или в условията на договора. Трябва да ги докладваме на правителството на САЩ, дори ако решим да не се възползваме от дадена възможност.

ТТЕС не участва в незаконни бойкоти. Ако се натъкнете на молба за съдействие на бойкот, координирайте отговора си с правния отдел на ТТЕС.

Санкции и търговско ембарго

ТТЕС няма право да прави бизнес в определени държави и с определени групи и лица поради търговски санкции или ембарго, наложени от държави, в които работи. Списъкът с държави, засегнати от търговско ембарго и обхвата на ограничителните санкции се променя често, в зависимост от геополитическите развития в

държавите, в които обслужваме клиенти. Когато преценявате възможност за проект в нова държава или с нов клиент, се консултирайте с правния отдел на ТТЕС, за да се уверите, че няма да се нарушат по невнимание търговски санкции при преследване на възможността.

Контрол на износа и имиграцията

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

Ние участваме в политиката отговорно

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

ТТЕС не възстановява разходи на служителите за политически дарения, които те правят като физически лица.

Ние знаем как да работим с правителствени клиенти

Когато работите с правителствени клиенти, спазвайте специалните правила, които важат за взаимодействията с клиентите, доставката на услуги и законите за обществените поръчки за получаване на работа от правителството. Неспазването на тези правила може да доведе до незаплащане за извършената от ТТЕС работа, както и да се стигне до криминални дела, наказания и глоби.

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

- 1 **Отчитане на времето и проследяване на разходите:** Точното отчитане на изработеното време и натрупаните разходи за всеки проект е важно за точното документиране на разходите по проекта и за фактурирането на клиента в съответствие със строгите договорни изисквания.
- 2 **Федералната наредба за придобиванията (FAR) са правила,** които ръководят процедурите за обществени поръчки на правителството на САЩ, включително как правителствените договори се договарят, преговарят, присъждат и извършват, как подизпълнителите отчитат разходите си и как проектите на правителството на САЩ се документират и одитират.

- 3 **Законът за истина при преговорите (TINA)** изисква подизпълнителите на правителството на САЩ да предоставят точна информация за разходите и цените на проектите в подкрепа на преговорите и оценяването на обществените поръчки.
- 4 **Законът за фалшиви претенции (FCA)** приканва данъкоплатците да съобщават за прекомерни и неправилни претенции за плащания, като финансовите последствия от нарушението на FCA са потенциално три пъти по-високи от сумата на неправомерната претенция, дори без намерение за измама. Неправилни такси от доставчиците ни също могат да доведат до нарушение на FCA от страна на ТТЕС.
- 5 **Законът против рушветите (АКА)** забранява приемането, склоняването към или предлагането на рушвети срещу получаване на работа от правителството, както и включването на рушвети в цените на правителствени договори.
- 6 **Законът за интегритет на обществените поръчки (PIA)** забранява на правителствените служители да склоняват към или приемат (а

Правителствените разпоредби на САЩ предоставят специална защита на нашите служители, които докладват за нарушения на американски закони или разпоредби, включително такива, свързани с държавни договори.



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

- 7 **Интеллектуалната собственост, разработена от ТТЕС** по време на работа по договор с правителството, принадлежи на правителството.
- 8 **Задължително разкриване на нарушения:** Когато работи по правителствени проекти, ТТЕС се задължава да разкрива своевременно всички обстоятелства, когато има надеждни доказателства, че може да е нарушено приложимото законодателство или е получено прекомерно плащане. Ние изискваме от служителите си и от доставчиците ни да разкриват своевременно всички притеснения относно нарушаването на закони или получаването на прекомерно плащане при правителствени договори и изисква

всички висши служители, участващи в бизнеса ни с държавния сектор на САЩ (наричани възложители), да удостоверяват периодично дали са запознати с обстоятелства, които изискват разкриване.

- 9 **Измами в сферата на здравеопазването, разхищения и злоупотреби:** ТТЕС трябва да вземе мерки за предотвратяване и разкриване на измами, разхищения и злоупотреби при предоставяне на услуги на своите клиенти, които предлагат планове в сферата на здравеопазването. Насърчаваме нашите служители и доставчици да докладват за съмнения за измама, разхищения или злоупотреби чрез телефонната линия на We Hear You или директно на <http://www.ttecwehearyou.com>

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



Ние разбираме отговорността към нашите акционери

Като публично дружество ние вярваме в доброто управление и прозрачността във финансовото си отчитане. Управляваме и разкриваме информация относно бизнеса си, в съответствие с всички приложими закони и разпоредби, като осигуряваме необходимия достъп на нашите акционери.

В ТОЗИ РАЗДЕЛ

- [Ние поддържаме точен архив](#)
- [Ние обявяваме финансовите си резултати точно](#)
- [Ние имаме правила срещу възползването от поверителна информация за лична изгода](#)
- [Ние управляваме отговорно медийни и други запитвания](#)
- [Ние упражняваме добро управление](#)



Ние поддържаме точен архив

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

Ние обявяваме финансовите си резултати точно

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

Висшите ни изпълнителни и финансови директори са обект на [Етичния кодекс на ТТЕС за висши изпълнителни и финансови директори](#). Разполагаме с добре известни канали, по които нашите служители и доставчици могат да съобщават за притесненията си относно практиките ни за счетоводно и финансово отчитане.

Ние имаме правила срещу възползването от поверителна информация за лична изгода

Докато работят за компанията, нашите служители и доставчици може да получат съществена информация относно нашите или други публични дружества, която не е достъпна за други инвеститори. Правилата срещу възползването от поверителна информация за лична изгода на ТТЕС и федералните закони за ценни книжа на САЩ забраняват търговията с публични ценни книжа, когато притежавате съществена информация, която не е

Съществена непублична информация е информация, която не е известна на широката общественост и която разумен инвеститор би сметнал за значима и съществена при вземането на решения за инвестиране в ценни книжа (решения за покупка, продажба или държане на акции на дружеството).

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

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

[Политика за търговия с вътрешна информация](#)

Ние управляваме отговорно медийни и други запитвания

Като публично търгувана компания, всяко обществено изявление, което правим, може да повлияе на акционерите ни и на стойността на нашите акции. Законите за ценните книжа

забраняват селективното разкриване на информация и единствено упълномощени представители на ТТЕС могат да говорят от името на компанията.

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

Ние упражняваме добро управление

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



За да докладвате за притеснения или да потърсите насоки по някои от въпросите, обхванати в нашия Етичен кодекс: Принципи на нашата работа, се свържете с We Hear You чрез горещата линия +1 888 788 0032 (за САЩ) или посетете адреса: <http://www.ttecwehearyou.com>, за да видите указанията за свързване извън САЩ.



9197 South Peoria Street
Englewood, CO 80112
ttec.com

©2023 TTEC Holdings, Inc. All rights reserved.