

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Última atualização: 5 de maio de 2020

Mensagem do CEO

Nosso objetivo, "Ajudar as pessoas, uma interação atenciosa por vez", personifica quem somos como empresa e representa os nossos valores fundamentais. Para criarmos um espírito de confiança com as nossas marcas parceiras e seus clientes, devemos começar de dentro da nossa organização.

Para promovermos e incentivarmos uma forte cultura de ética e *compliance* dentro da nossa família SYKES, devemos reforçar o nosso compromisso e a promoção da integridade no local de trabalho e da conduta profissional. As Normas de Conduta (SoC, na sigla em inglês) da SYKES fornecem informações e recursos para ajudar os funcionários a entender os procedimentos e as políticas da empresa, bem como obrigações jurídicas e regulamentares.

Como membros integrantes da empresa SYKES, é esperado que todos nós aceitemos certas responsabilidades de respeitar princípios apropriados de negócios em relação à conduta pessoal e que demonstremos um grau elevado de integridade pessoal em todos os momentos. As SoC são uma referência rápida que descreve as diretrizes esperadas dos funcionários da SYKES. Todos devemos nos familiarizar com essas normas e consultá-las com frequência, pois elas podem ser atualizadas para refletir modificações e alterações na legislação.

As SoC esclarecem a missão, os valores e os princípios da nossa organização, relacionando-os às normas de conduta profissional. Isso ajuda a garantir que a SYKES continue sendo uma empresa de primeira linha que inspire orgulho em todos nós.

Em caso de dúvidas sobre essas normas ou as suas responsabilidades, entre em contato com o seu supervisor ou com o seu departamento de Recursos Humanos local. Caso necessite de orientações específicas para uma situação não abordada neste material, fale com o seu supervisor ou representante de Recursos Humanos.

Atenciosamente,
Chuck Sykes
Presidente e CEO

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Introdução

A fim de garantir elevados padrões éticos para a conduta profissional e de negócios, a SYKES conta com seus funcionários para cumprir tanto as normas pessoais como as profissionais de conduta e integridade. Devemos reforçar o nosso compromisso com a integridade do local de trabalho e o profissionalismo, assim como a promoção desses valores.

Como parceira de confiança de muitas das marcas mais importantes do mundo, a SYKES trabalha de forma proativa para garantir que clientes, consumidores e funcionários estejam protegidos em todos os momentos. Ao fornecermos diretrizes especiais e materiais educativos, estamos comprometidos com a criação de uma cultura ética, forte e consistente entre nossa força de trabalho.

As normas descritas nas Normas de Conduta (SoC) da SYKES para *Compliance* e Integridade não são inteiramente novas. Elas organizam, resumem e atualizam – em um único guia conveniente – políticas que vigoram há anos e novas políticas com as quais a nossa empresa se depara como parte da nossa transformação digital.

As SoC da SYKES fornecem informações e recursos para ajudar os funcionários a entender os procedimentos e as políticas da empresa, bem como obrigações jurídicas e regulamentares. É esperado que todos os funcionários que trabalham para a SYKES respeitem essas normas. A SYKES é uma organização global, o que atribui a todos nós a enorme responsabilidade de lidarmos com ética e integridade com muito cuidado.

Você é responsável por estar ciente das exigências regionais que possam causar um impacto global. Por exemplo:

1. Os funcionários podem estar sujeitos às leis, regras e regulamentos de diferentes países e organizações, como a União Europeia.
2. A SYKES é uma empresa constituída nos Estados Unidos, e a legislação deste país pode ser aplicável mesmo quando as atividades da empresa são conduzidas fora dele. Da mesma forma, outros países podem aplicar suas respectivas leis além de suas fronteiras.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

3. Na União Europeia, você pode estar coberto por um contrato celebrado com uma organização externa.

Todas as unidades da SYKES respeitam conjuntos comuns de conduta, regras e normas. Violações de regras e políticas serão tratadas caso a caso, e serão tomadas medidas disciplinares quando justificado. A severidade das medidas disciplinares dependerá do tipo e da gravidade da infração, bem como do registro de transgressões anteriores do colaborador (se for o caso). Dependendo da legislação local, de costumes e de acordos, as regras específicas de conduta e procedimentos disciplinares podem ser diferentes de unidade para unidade.

Essas normas são as bases do compromisso da SYKES com a integridade. Esteja ciente e habitue-se às regras específicas de conduta e ao processo disciplinar aplicável à sua unidade. Seu departamento de Recursos Humanos estará disponível para ajudá-lo com eventuais dúvidas.

A. Missão, visão, objetivo e cultura da SYKES

Nossa missão

Melhorarmos significativamente as atividades comerciais dos nossos clientes e ajudarmos consumidores a encontrar e utilizar os produtos e serviços de que necessitam, combinando o poder da inteligência de máquina com a engenhosidade humana para modernizar, otimizar e integrar pontos de contato com o cliente em toda a cadeia de valor do comércio.

Nossa visão

Sermos conhecidos em todo o mundo como uma empresa que cria conexões significativas entre marcas e consumidores, que causa um impacto positivo nas vidas dos nossos colaboradores e que é uma empresa cidadã responsável e respeitada.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Nosso objetivo

WE — act as one
HELP — answer the challenge
PEOPLE, — ensure every person matters
ONE — make each moment count
CARING — serve with thought + heart
INTERACTION — create a spirit of trust
AT A TIME. — be current

A cultura SYKES

Na SYKES, nossa capacidade de criar e espalhar boa vontade é global. Acreditamos ser um privilégio darmos o nosso melhor todos os dias, servindo uns aos outros, nossos clientes ao redor do mundo e nossas comunidades. Todo dia se resume a fazermos a diferença na vida de outras pessoas, e isso inclui o impacto que causamos na vida dos funcionários. Nosso objetivo é ajudar as pessoas, uma interação atenciosa por vez, e isso define como agimos, como tomamos decisões e quem somos.



STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

B. Nosso compromisso com colaboradores, clientes e comunidades

As SoC da SYKES são um recurso para os nossos funcionários (incluindo os das nossas subsidiárias) e qualquer um que represente a SYKES. São baseadas em nossos elevados padrões éticos para negócios e conduta profissional. Estamos empenhados no sucesso da SYKES e em oferecer serviços inovadores e de qualidade aos nossos clientes; contudo, não comprometemos as práticas comerciais éticas.

As SoC são as bases do compromisso da SYKES com a integridade. É esperado que todos os funcionários e executivos que trabalham para a SYKES em todo o mundo respeitem estas normas:

- Mantemos elevados padrões de conduta profissional para os funcionários, no trabalho e fora dele.
- Cumprimos e apoiamos todas as leis e regulamentos aplicáveis em matéria de oportunidades iguais de emprego e não toleramos discriminação de raça, cor, religião, nacionalidade, deficiência, gênero ou idade, bem como a discriminação em qualquer outra classificação protegida.
- Estamos empenhados em proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos os funcionários e visitantes.
- Cumprimos todas as leis e regulamentos que rejam transações comerciais, adotamos medidas competitivas justas e utilizamos os recursos da empresa exclusivamente para fins legítimos e éticos.
- Protegemos as informações confidenciais e proprietárias da nossa empresa, dos nossos clientes e dos consumidores deles.
- Utilizamos devidamente as propriedades da empresa e as dos nossos clientes e respeitamos o Acordo sobre Bens de Tecnologia da SYKES e os acordos sobre bens de tecnologia dos nossos clientes.
- Denunciamos quaisquer atividades fraudulentas suspeitas das quais possamos tomar conhecimento ou que possamos observar.
- Agimos com a máxima integridade e cortesia profissional e prestamos serviços de primeira linha aos consumidores de clientes, fidelizando consumidor após consumidor para as marcas dos nossos clientes.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

- Valorizamos as comunidades locais onde operamos e contribuimos de forma ativa e regular para as necessidades das nossas comunidades.
- No caso de alguns funcionários considerados “funcionários-chave” (geralmente, de nível de Diretor e superiores), é obrigatório confirmar a aceitação destas SoC uma vez por ano.

C. Nosso compromisso com uma cultura de integridade

Os comportamentos nos negócios desempenham um papel importante no desenvolvimento e na manutenção da integridade da SYKES. A empresa proporciona vários meios e processos através dos quais temos o direito, a responsabilidade e a obrigação de sanar dúvidas, buscar esclarecimentos e comunicar possíveis comprometimentos. Através do nosso compromisso de usar esses processos, reforçamos a forte cultura ética da SYKES.

Como sanar dúvidas ou preocupações

É esperado e incentivado que os funcionários sanem quaisquer dúvidas que tenham a respeito das práticas da empresa, seus funcionários ou agentes, e espera-se que denunciem qualquer suspeita de infração das leis e dos regulamentos aplicáveis ou das políticas da empresa em todos os países de atuação da SYKES. Meios para sanar dúvidas e/ou preocupações incluem a gerência, os Recursos Humanos, o Diretor Jurídico, o Diretor de *Compliance* e a *Compliance* Global de RH.

Ao denunciar uma preocupação de ética:

- Você será tratado(a) com dignidade e respeito.
- Sua comunicação será protegida na medida do possível.
- Suas preocupações serão tratadas com seriedade e, se não forem resolvidas no momento da sua chamada, você será informado(a) quando da resolução.
- Não será necessário se identificar.
- Caso se identifique, poderá solicitar que a sua identidade não seja revelada.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

- Não haverá penalidades pelo contato e não haverá retaliação. Se alguém tentar impedir o seu contato, ou retaliar em resposta à sua denúncia, estará sujeito a medidas disciplinares.

Consequências do não cumprimento das políticas, dos procedimentos ou das Normas de Conduta da empresa

A SYKES desenvolveu políticas e procedimentos. As SoC e as políticas e procedimentos da SYKES aplicam-se a todos os funcionários da SYKES e de suas subsidiárias. Devido à natureza das nossas atividades, existem regras de trabalho e políticas adicionais que devem ser seguidas no âmbito de programas de trabalho ou países específicos. Todos os funcionários devem estar cientes da intenção dessas políticas e procedimentos e entender plenamente aqueles que se aplicam aos deveres de suas funções. A infração de qualquer uma dessas regras, políticas e procedimentos da empresa ou das SoC pode resultar em medidas disciplinares, inclusive rescisão do contrato.

A SYKES dá grande importância ao compromisso com a integridade nos negócios e tomará as medidas necessárias em resposta a todas as infrações das nossas SoC, políticas ou procedimentos da empresa. Alegações de má conduta são investigadas minuciosamente e, se a investigação comprovar a ocorrência de uma infração, serão iniciadas as devidas medidas disciplinares ou corretivas. Normalmente, a SYKES segue um processo disciplinar progressivo; porém, com base na gravidade da infração em questão, é realizada uma revisão das medidas tomadas por infrações semelhantes e, às vezes, é tomada a decisão de pular uma ou mais etapas. Se uma infração for suficientemente grave para justificar uma possível rescisão, a alta gerência poderá se envolver a fim de fazer uma determinação sobre uma revisão independente dos documentos da investigação e de medidas anteriores para circunstâncias semelhantes.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Parte 1: manutenção da diversidade

A integração dos atributos e dos talentos singulares de um local de trabalho diversificado permite maior flexibilidade e criatividade no ambiente de trabalho e na comunidade. A SYKES incentiva a diversidade em seu local de trabalho e entre seus clientes e fornecedores. Estamos empenhados em oferecer oportunidades iguais de emprego e contrato, independentemente de raça, cor, religião, sexo, nacionalidade, deficiência, condição médica, orientação sexual, condição de veterano, idade ou qualquer outra característica protegida por lei, e continuaremos a:

- Selecionar e empregar indivíduos apenas com base na capacidade, experiência, treinamento, inteligência e integridade;
- Treinar, remunerar, atualizar, transferir, rebaixar ou rescindir o contrato de indivíduos com base em necessidade, desempenho demonstrado e conformidade com as políticas da empresa;
- Incentivar o crescimento individual em prol do autodesenvolvimento e da melhoria do desempenho; e
- Proporcionar a igualdade plena a todos os funcionários através de práticas de gestão e procedimentos operacionais padrão.

Parte 2: drogas e álcool

A saúde e a segurança dos nossos funcionários são importantes para a SYKES e para os nossos clientes e exigem que todos nós trabalhem livres da influência de qualquer substância ou atividade que possa impedir ou prejudicar as funções de trabalho seguras e eficazes. Em nenhum momento os funcionários estão autorizados a realizar seu trabalho sob a influência de álcool, substâncias controladas (exceto medicamentos prescritos por um médico) ou drogas ilegais. O uso, a posse, a distribuição ou a produção de álcool ou substâncias controladas, incluindo drogas ilegais, estão proibidos nas propriedades da empresa.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Parte 3: nosso compromisso com um ambiente de trabalho seguro e respeitoso

A SYKES tem o compromisso de manter um ambiente de trabalho que respeite a dignidade e a contribuição de cada indivíduo e que nos permita trabalhar sem intimidação, coerção ou assédio ilegal, incluindo assédio sexual.

A prevenção de assédio, discriminação e ameaças é uma questão de respeito pelos direitos e pela dignidade de cada um. A discriminação e o assédio infringem o direito que as pessoas têm de trabalhar em um ambiente que seja livre de comportamentos intimidadores ou ofensivos, e a SYKES não tolera tais condutas. Além disso, não toleramos comportamentos verbais ou físicos que possam levar à violência no local de trabalho. Devemos dar importância a todas essas questões e prontamente comunicá-las à gestão, aos Recursos Humanos, Diretor Jurídico e/ou Diretor de *Compliance* sem receio de retaliação.

Estamos empenhados em proporcionar um ambiente de trabalho onde todos os funcionários sejam tratados com o respeito e a consideração que merecem. A fim de manter um ambiente de trabalho agradável, profissional e produtivo, a empresa proíbe qualquer forma de assédio. Não será tolerada nenhuma conduta que insulte a dignidade de qualquer funcionário, cliente ou consumidor, ou que cause qualquer tipo de constrangimento à empresa.

Parte 4: compromisso com as práticas comerciais éticas

A SYKES e nossos funcionários devem sempre agir com honestidade e integridade em tudo o que fizermos, incluindo as nossas práticas comerciais. O descumprimento desse compromisso não somente coloca o(s) funcionário(s) em questão em risco de rescisão do contrato, como também pode comprometer a relação da SYKES com seus clientes e expor tanto a empresa como quaisquer funcionários individuais envolvidos a multas e penalidades substanciais, ou a processos jurídicos. A SYKES espera que todos os funcionários exerçam o mais elevado grau de ética e integridade nos negócios em todas as ações executadas em nome da empresa. Funcionários de todos os níveis devem cumprir todas as leis e regulamentos que rejam transações comerciais, adotar medidas competitivas justas e utilizar os recursos da empresa exclusivamente para fins legítimos e éticos.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

O termo “conflito de interesses” significa qualquer circunstância que possa lançar dúvidas sobre a capacidade do funcionário de agir com total objetividade em relação aos interesses da empresa. Os funcionários devem evitar situações em que exista, ou possa parecer existir, um conflito entre os interesses pessoais do funcionário e os interesses da SYKES.

Conflitos de interesses pessoais

Espera-se que todos nós tomemos decisões que tenham em conta o interesse da SYKES e/ou de seus clientes, sem que se considerem benefícios pessoais. Qualquer atividade atual ou futura que seja ou possa criar um conflito de interesses, quer na prática, quer na aparência, deve ser divulgada ao Diretor Jurídico e/ou ao Diretor de *Compliance* para aprovação. Isso se aplica a funcionários, cônjuges de funcionários, filhos e/ou pais. Exibir favoritismo ou ter conflitos de interesse contraria os valores fundamentais e a cultura de ética da SYKES. Todas as ações realizadas no cumprimento de nossas funções devem ser executadas com integridade, honestidade e justiça. Exemplos de conflitos de interesses pessoais incluem (entre outros):

- Emprego por um concorrente ou potencial concorrente;
- Fechar negócio com uma empresa pertencente ou contratada por um funcionário ou por um membro da família de um funcionário;
- Atuar como consultor ou realizar negócios pessoais secundários com um atual ou potencial cliente, fornecedor, vendedor, subcontratado e/ou concorrente da SYKES;
- Manter um interesse financeiro ou um relacionamento com um cliente, outro funcionário, fornecedor, vendedor, subcontratado, concorrente, distribuidor ou qualquer outra organização que possa criar um conflito de interesses.

Conflitos de interesses organizacionais

Outro tipo de conflito de interesses envolve a empresa, em vez de qualquer funcionário individual. Um “conflito de interesse organizacional” pode existir onde a SYKES tem, ou pode parecer ter, interesses que possam tornar difícil para desempenhar suas funções e responsabilidades de forma honesta, objetiva e eficaz.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Por exemplo, um conflito de interesse organizacional pode surgir quando:

- A natureza do trabalho a ser executado pela SYKES possa resultar em uma vantagem competitiva injusta para a empresa; ou
- A empresa teve acesso desigual a informações não públicas ou a dados relacionados ao trabalho; ou
- A objetividade da empresa na realização do trabalho está prejudicada ou a empresa está impossibilitada de oferecer assistência ou consultoria imparcial ao governo.

Subornos/pagamentos facilitadores, presentes e gratificações, doações/contribuições

Qualquer um que represente a SYKES deve realizar negócios com clientes, vendedores e fornecedores com base em serviço, qualidade, desempenho e preço, sem dar ou aceitar qualquer coisa que possa influenciar ou parecer influenciar a decisão sobre a transação comercial, quer seja paga pela empresa, quer seja proveniente de recursos pessoais.

Subornos, propinas e pagamentos facilitadores

Nos Estados Unidos, é ilegal dar, oferecer ou aceitar propina ou suborno. Uma propina ou um suborno pode ser definido como qualquer dinheiro, taxa, comissão, crédito, presente, gratificação, item de valor ou compensação de qualquer espécie que seja fornecida, direta ou indiretamente, e que tenha como um de seus objetivos a indevida obtenção ou gratificação de um tratamento favorável em uma transação comercial.

No caso de clientes e fornecedores em países estrangeiros ou provenientes deles, aplicam-se restrições semelhantes sobre o fornecimento ou o recebimento de subornos e propinas. A Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior e leis em países estrangeiros previnem a doação de qualquer item de valor, incluindo dinheiro, taxas, comissões, crédito, presentes, gratificação, itens de valor ou compensação de qualquer espécie que seja fornecida, direta ou indiretamente, para indivíduos e agentes associados aos governos estrangeiros com o objetivo de obter ou manter negócios em países estrangeiros. Está incluído nessa proibição o oferecimento de qualquer item de valor (também conhecido como "pagamento facilitador") a

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

terceiros intermediários com o único objetivo de obter ou manter negócios ou tratamento favorável em países estrangeiros. O envolvimento de terceiros intermediários nem sempre é proibido, e cada cenário ou envolvimento deve ser tratado caso a caso. Se você tiver dúvidas sobre o envolvimento de um terceiro intermediário, contate o departamento Jurídico e o departamento de *Compliance* da SYKES.

A SYKES não permite a oferta ou o recebimento de propinas e subornos. Os funcionários são responsáveis por consultar e compreender as leis, os regulamentos e as políticas aplicáveis antes de oferecer qualquer item de valor, incluindo contratos de consultoria, a funcionários ou agentes de governos estrangeiros.

Cortêsias comerciais

No mundo dos negócios comerciais, a oferta e o recebimento de cortêsias comerciais podem ser considerados parte de uma relação comercial normal. O termo "cortêsias comerciais" inclui, entre outros, presentes, serviços, refeições, entretenimento, hospitalidade ou outros itens de valor. A SYKES não fornece nem aceita cortêsias comerciais de ou para clientes, atuais ou potenciais fornecedores, prestadores de serviços ou contratantes que possam ser consideradas inconsistentes com as práticas de mercado típicas, frequentes, luxuosas ou extravagantes, ou que nos obriguem ou pareçam nos obrigar a agir de qualquer forma contrária à lei, aos interesses comerciais da empresa ou às nossas SoC e práticas comerciais éticas.

Cada funcionário da empresa tem a responsabilidade de questionar a respeito das proibições ou das limitações da organização do destinatário antes de oferecer qualquer cortesia comercial. Ao considerar aceitar uma cortesia comercial, esteja ciente de que todos nós temos a responsabilidade pessoal de garantir que a nossa aceitação não possa ser razoavelmente considerada de forma alguma uma tentativa de garantir um tratamento favorável por meio da oferta.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Presentes e gratificações em negócios com governos

Departamentos, agências e funcionários de governos federais, estaduais e municipais são regidos por diferentes leis e regulamentos quanto à aceitação de refeições, presentes, gratificações ou qualquer outro item de valor proveniente de empresas ou pessoas com quem fazem negócios ou sobre as quais exercem autoridade reguladora. O que pode ser considerada uma cortesia comercial aceitável no mundo dos negócios comerciais pode ser inaceitável, ou mesmo ilegal, para indivíduos ou empresas envolvidos em funções municipais, estaduais ou federais.

Funcionários da empresa não estão autorizados a oferecer qualquer presente, gratificação, empréstimo, refeição, entretenimento, hospitalidade ou qualquer outro item de valor a funcionários ou agentes do governo.

Doações/contribuições para a caridade e contribuições políticas

Os funcionários da empresa não estão proibidos de fazer doações pessoais ou contribuições para organizações de caridade; no entanto, todas essas doações ou contribuições feitas por conta da empresa ou em nome dela devem ser pré-aprovadas pelos executivos pertinentes da empresa. Entre em contato com os departamentos de Recursos Humanos ou de Marketing em caso de outras dúvidas.

Os funcionários da empresa não estão autorizados a fazer contribuições políticas por conta da empresa ou em nome dela. Contribuições políticas são qualquer item de valor doado, emprestado ou promovido com a finalidade de influenciar ou financiar uma eleição ou campanha política. Não apenas os fornecedores do governo federal (designação que pode ser aplicável à empresa) estão proibidos de fazer contribuições ou contrair despesas relacionadas a eleições federais, como também há muitas leis federais e estaduais que regem contribuições políticas. Incentivamos os funcionários da empresa que tenham dúvidas ou preocupações relativas a contribuições políticas a contatarem pessoas do departamento Jurídico e/ou de *Compliance*.



Parte 5: Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA) e Lei Antissuborno do Reino Unido (UKBA)

De acordo com a Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior de 1977 (FCPA) e a Lei Antissuborno do Reino Unido de 2010 (UKBA), é ilegal:

- Utilizar recursos ou bens da matriz ou de subsidiárias, direta ou indiretamente, ou autorizar sua utilização, para:
 - » Qualquer finalidade imprópria ou ilegal, como o pagamento ou a oferta de pagamento de qualquer item de valor para uma autoridade estrangeira, um partido político, um terceiro intermediário ou uma entidade particular com a finalidade de exercer influência na obtenção ou manutenção de negócios, quando tal pagamento for ilegal nos EUA, no Reino Unido ou em outra jurisdição estrangeira;
 - » Pagamento de subornos ou propinas para a obtenção de privilégios, concessões, benefícios especiais ou outra vantagem indevida; ou o apoio de qualquer partido político ou candidato, exceto nos casos permitidos pela legislação escrita local.

As seguintes ações também estão proibidas:

- Aceitar pagamento ou qualquer item de valor, independentemente de ser caracterizado como suborno, propina ou outro, e independentemente de se destinar para a SYKES ou para utilização própria, caso o pagamento e/ou seu recebimento seja ilegal, ou tenha o objetivo de possibilitar algum privilégio, benefício, concessão ou outra vantagem indevida ao pagador.
- Estabelecer, para qualquer finalidade, um recurso ou bem não divulgado ou não registrado da SYKES ou de qualquer uma de suas subsidiárias.
- A não comunicação, por parte de um funcionário, de qualquer suspeita de infração da FCPA ou da UKBA ao respectivo gerente de linha ou à Linha de Denúncia de Fraude.
- De acordo com a FCPA e a UKBA, a empresa deve manter livros, registros, contas e controles de modo que:

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

- » Todas as transações tenham a autorização geral ou específica da gerência;
- » As transações sejam registradas em conformidade com os Princípios Contábeis Geralmente Aceitos (GAAP) e que os bens estejam contabilizados (inclusive dinheiro vivo);
- » O acesso aos bens se dê apenas de acordo com a autorização da gerência; e
- » Os bens registrados sejam revisados periodicamente em relação à conformidade com os bens existentes/reais.

Uma empresa pode infringir as disposições relativas à manutenção de registros da FCPA e da UKBA se uma subsidiária estrangeira criar registros falsos para ocultar um pagamento corrupto e a empresa posteriormente incorporar as informações da subsidiária em seus livros e registros.

Infratores da FCPA enfrentam sanções criminais graves:

- Multas de até US\$ 2.000.000,00 para as empresas (os executivos, diretores ou agentes da empresa podem ser condenados à prisão).
- Multas de até US\$ 100.000,00 por infração para pessoas físicas (a empresa não poderá ser reembolsada), além de até cinco anos de reclusão.
- Conforme a Lei de Multas Alternativas: as sanções podem resultar em multas de até duas vezes o valor obtido ou perdido com a infração.
- Infratores da UKBA enfrentam sanções criminais graves:
 - Multas para pessoas jurídicas e físicas, com uma multa máxima de £ 5.000,00 por pequeno delito, aumentando para multas ilimitadas para um indivíduo considerado culpado no ato da acusação.
 - Prisão de um indivíduo por até 12 meses por pequeno delito, aumentando para até 10 anos para um indivíduo considerado culpado no ato da acusação.
 - Diretores e executivos seniores de uma empresa considerada culpada de um crime de suborno também podem estar sujeitos a multas e reclusão.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Infratores da FCPA também enfrentam multas civis consideráveis de US\$ 10.000 por infração para pessoas jurídicas e físicas (executivos, diretores, funcionários, agente da empresa ou parte interessada agindo em nome da empresa).

A infração da FCPA ou da UKBA poderá resultar em medidas disciplinares, incluindo a rescisão do contrato.

Leis antiboicote

As leis antiboicote dos EUA proíbem empresas estadunidenses e suas subsidiárias de participar ou de cooperar com qualquer boicote internacional, a menos que ele tenha sido aprovado pelo governo dos EUA. Um boicote importante que não é apoiado pelo governo dos EUA é o boicote a Israel imposto por determinados países-membros da Liga Árabe.

Como a SYKES é uma empresa com sede nos EUA, todas as operações mundiais da SYKES devem respeitar as leis norte-americanas relativas a boicotes. Essas leis proíbem medidas ou acordos para tomar medidas que possam ser consideradas atos de apoio ou promoção de um boicote ilegal, tais como:

- Recusar-se a negociar ou concordar em não negociar com outras pessoas ou empresas (por motivos de nacionalidade, por exemplo);
- Fornecer informações sobre associações, relações comerciais ou transações em ou com um país boicotado (Israel, por exemplo) ou com qualquer pessoa ou empresa que se acredita estar em uma "lista negra";
- Celebrar acordos ou cartas de crédito que contenham cláusulas proibidas de boicote; ou
- Praticar atos discriminatórios em procedimentos de contratação (devido a raça, religião ou nacionalidade, por exemplo).

A SYKES é obrigada a denunciar qualquer solicitação para tomar medidas ou para fornecer informações que possa infringir essas proibições. Uma solicitação de boicote é qualquer pedido (verbal ou por escrito) para fornecer informações, tomar medidas ou abster-se de qualquer ação que se considere apoiar um boicote proibido. As solicitações de boicote podem ser sutis e indiretas; portanto, atente-se a perguntas

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

como, por exemplo, se a SYKES conduz negócios em Israel ou se importa bens ou serviços de Israel.

Embargos e sanções impostas pelos EUA

A SYKES é obrigada a cumprir sanções e embargos econômicos dos EUA que restringem a capacidade da SYKES de negociar com determinados países, grupos e indivíduos, incluindo organizações associadas a atividades terroristas e tráfico de narcóticos. A menos que expressamente autorizado pelo Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros do Departamento do Tesouro dos EUA, as sanções econômicas proíbem a negociação de qualquer natureza com governos e organizações específicos, bem como pessoas físicas e jurídicas que atuem em seu nome.

A SYKES e suas subsidiárias podem não aprovar ou facilitar transações por um terceiro que a SYKES ou suas subsidiárias não puderam fazer diretamente. Antes de vender ou tentar fazer negócios em um país diferente, é preciso repassar a questão com o Diretor Jurídico da SYKES para garantir a conformidade com embargos e sanções dos EUA.

Negociação com informações privilegiadas/cobertura/garantia

Como as ações da SYKES são negociadas em Bolsa, há certas restrições e limitações importantes impostas a você conforme as leis federais de valores mobiliários. Qualquer infração dessas restrições pode sujeitar a empresa e você (quando permitido por lei) a responsabilidades e sanções civis e criminais graves, incluindo possíveis multas criminais. Tal ação também prejudicaria gravemente a reputação e as relações comerciais da empresa.

Não há exceções para transações que possam ser necessárias ou justificáveis por razões independentes (tais como a necessidade de resgatar recursos para uma despesa emergencial).

Se você tomar conhecimento de qualquer informação relevante relativa à empresa que ainda não tenha sido disponibilizada ao público pela imprensa ou de outra forma há pelo menos dois dias úteis completos, você e seus familiares estarão estritamente proibidos de comprar ou vender ações da SYKES, ou de direta ou indiretamente divulgar tais informações para qualquer outra pessoa que possa negociar ações da SYKES.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Você deve supor que seria “relevante” qualquer informação, positiva ou negativa, que possa afetar o preço das ações da empresa ou que de outra forma possa ser de importância para que um investidor determine se comprará, venderá ou manterá ações da SYKES.

São exemplos:

- Um novo contrato, cliente ou fornecedor em potencial (ou a perda de um contrato, cliente ou fornecedor atual),
- Avanços importantes em um novo produto,
- Possibilidade considerável de litígio,
- Uma potencial aquisição ou venda de um negócio,
- Uma potencial operação de refinanciamento ou uma importante operação de financiamento,
- Informação interna sobre as finanças ou o orçamento que se desvie do esperado pelo mercado acionário.

Além disso, como sérios problemas podem ser causados por uma divulgação não autorizada de informações internas sobre a empresa, você não deve discutir assuntos internos nem avanços da empresa com qualquer parte externa à SYKES, exceto quando for necessário para o exercício de suas funções habituais.

A empresa também determinou que existe um risco legal elevado e/ou aparência de conduta imprópria ou inadequada se você se envolver em determinados tipos de operações, tais como operações de cobertura (*hedge*) e negociação com margem/garantia.

As operações de cobertura podem ser executadas de várias maneiras, incluindo através do uso de contratos de câmbio variáveis a termo pré-pagos, *swaps* de ações, *collars* e fundos cambiais. Essa cobertura pode permitir que você continue possuindo títulos da empresa obtidos por meio de planos de benefícios para funcionários ou de outro modo, mas sem todos os riscos e as recompensas da propriedade. Nesse cenário, seus objetivos podem não estar alinhados com os da empresa. Portanto, você está proibido de executar tais operações, a menos que especificamente

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

autorizadas previamente pelo Diretor Jurídico da empresa.

Contas margem são problemáticas porque os títulos da empresa mantidos em uma conta margem podem ser vendidos por uma corretora sem o seu consentimento. Da mesma forma, se títulos da empresa são dados como garantia para um empréstimo, a corretora pode vender as ações sem o seu consentimento se você não quitar o empréstimo. Portanto, para evitar uma venda forçada em um momento em que você possa dispor de informações relevantes que não são de conhecimento do público ou durante um período de *blackout*, você está impedido de negociar com margem ou de dar títulos da empresa como garantia, a menos que a operação esteja de acordo com determinados procedimentos aprovados pela empresa. Consulte o Diretor Jurídico da empresa para determinar se a sua proposta de operação está de acordo com tais procedimentos. Além disso, no caso de diretores e executivos da empresa, é necessária a aprovação do Diretor Jurídico, do Presidente e do Presidente do Conselho, e são impostas as seguintes limitações:

- i. O número de ações a serem dadas como garantia não pode exceder 15% da sua posição total em ações da empresa detidas na respectiva conta margem; e
- ii. Você deve continuar detendo ações livres de quaisquer ônus em um montante que seja igual ou superior ao número de ações exigido por indivíduo, de acordo com as diretrizes de retenção de ações da empresa.

Em caso de dúvidas quanto às suas responsabilidades relativas a esta política, solicite esclarecimentos e orientações ao Diretor Jurídico da SYKES.

Os seus comportamentos

Proteção de bens da empresa e de clientes

Todos os funcionários devem se esforçar para preservar e proteger os bens da empresa e de seus clientes. Você deve ter bom senso e discernimento ao acessar esses bens. Esses bens não podem ser tomados, utilizados, desviados, alterados ou destruídos sem a devida autorização.

Todos os funcionários devem abster-se de converter bens para uso pessoal. Todas as propriedades e negócios da empresa devem ser conduzidos da maneira planejada a fim de promover os interesses da SYKES em vez dos interesses pessoais de um

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

funcionário individual. Os funcionários estão proibidos de utilizar ou de tomar sem autorização os equipamentos, suprimentos, materiais ou serviços da SYKES. Antes de se envolver em qualquer atividade durante o expediente da SYKES, que resultará em remuneração ao funcionário, ou no uso de equipamentos, suprimentos, materiais ou serviços da SYKES para fins pessoais ou não relacionados ao trabalho, os funcionários devem obter a aprovação dos Recursos Humanos locais.

Bens de tecnologia incluem hardware, software e componentes de armazenamento físico, telefones, correio de voz, a internet, a intranet, correio eletrônico (e-mail). Os bens também incluem programas e serviços de comunicação instantânea, e quaisquer e todos os produtos de mensagens instantâneas/sistemas de chat. Funcionários que utilizem a intranet e a internet estão sujeitos às mesmas leis e normas de profissionalismo da empresa que qualquer outra atividade comercial.

Bens de tecnologia da SYKES e de clientes

Durante a vigência do seu contrato, você terá acesso a alguns ou todos os bens de tecnologia e infraestrutura da SYKES e de seus clientes. Bens de tecnologia incluem, entre outros, hardware, software e componentes de armazenamento físico, telefones, correio de voz, a internet, a intranet, correio eletrônico (e-mail), e incluem programas e serviços de comunicações instantâneas, e todos e quaisquer produtos de mensagens instantâneas/sistemas de chat atualmente em uso ou acrescentados pela SYKES periodicamente. Esses recursos são de propriedade exclusiva da SYKES, ou de seus clientes, e somente podem ser utilizados para fins autorizados com o objetivo de auxiliar no desempenho diário de suas funções, e não se destinam a comunicações pessoais particulares.

Eles devem ser utilizados de forma profissional, ética e legal. A utilização desses bens pode ser analisada, monitorada e/ou gravada a qualquer momento pela empresa para verificação do cumprimento das políticas, normas e para fins de controle de qualidade, ou conforme exigido por lei. Não deve haver nenhuma expectativa de privacidade de qualquer natureza com relação ao uso dos bens de tecnologia da empresa. Ao usar esses bens, você renuncia a qualquer direito de privacidade em qualquer coisa que criar, armazenar, enviar ou receber através de qualquer meio tecnológico e consente com o monitoramento pela SYKES do seu uso dos bens de tecnologia da SYKES e de seus clientes.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

Somente softwares licenciados podem ser instalados e utilizados nos computadores da empresa e em seus equipamentos relacionados. Nenhum software deve ser instalado até que uma licença apropriada seja adquirida e atribuída a um computador específico. Está proibido o download de qualquer software sem licença. Somente o pessoal autorizado da SYKES pode executar instalações de software.

A SYKES considera a pirataria de software uma grave infração da política da empresa e não aceita nem tolera o uso de software sem licença nos equipamentos da empresa. Qualquer utilização indevida de software ou infrações das leis de direitos autorais devem ser imediatamente comunicadas ao administrador de sistemas local ou ao suporte técnico da empresa.

Você deve ter bom senso e discernimento ao acessar os bens de tecnologia da empresa. Em caso de dúvidas sobre a adequação ou o uso dos bens de tecnologia da SYKES ou de seus clientes, solicite orientações ao seu supervisor.

Registros e documentos empresariais

Cada um de nós tem a responsabilidade pessoal de garantir a preservação e a proteção das informações da empresa por fazer uso prudente e eficaz dos recursos da SYKES e por relatar sua condição financeira de forma apropriada e exata.

Todos os relatórios financeiros, registros contábeis, relatórios, contas de despesas, folhas de horas e outros documentos devem representar com exatidão e clareza os fatos relevantes ou a verdadeira natureza de uma transação. Contabilidade, documentação ou relatórios financeiros indevidos ou fraudulentos são contrários à política da SYKES e podem ser uma infração das leis aplicáveis.

Em caso de dúvidas sobre a adequação ou o uso dos bens da SYKES ou de seus clientes, fale com o seu supervisor.

Não divulgação e confidencialidade

Durante a vigência do seu contrato, você terá acesso a informações e materiais confidenciais sobre a SYKES e seus clientes.

- Informações e materiais confidenciais incluem todas as informações pertencentes à SYKES ou a clientes da SYKES.

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

- Você pode usar tais informações e materiais confidenciais **durante a vigência do seu contrato** e exclusivamente com o propósito de executar suas funções.

A Política de Confidencialidade da SYKES não permite que você discuta assuntos internos ou avanços da empresa com nenhuma parte externa a ela, exceto quando for necessário para o exercício de suas funções habituais. Nenhuma informação confidencial deve ser utilizada direta ou indiretamente para benefício próprio. A obrigação de preservar as informações confidenciais permanece mesmo após a rescisão contratual.

Cooperação em investigações

A SYKES valoriza a confiança que nossas comunidades e clientes depositam em nossa organização. Nós preservamos essa confiança ao cooperarmos com investigações e auditorias. Para protegermos a integridade de investigações e auditorias, não devemos destruir ou alterar registros em resposta a uma investigação ou auditoria ou quando está previsto um desses processos. Além disso, não devemos fazer declarações falsas ou enganosas para investigadores nem discutir uma investigação com ninguém, a menos que instruídos a fazê-lo pelos investigadores. Se os funcionários forem contatados por um investigador ou autoridade policial, devem saber que têm o direito de não falar com o investigador ou autoridade policial ou que podem optar por fazê-lo apenas com a presença de um advogado.

Nós respondemos e cooperamos plenamente com investigadores do governo e de terceiros. Se você souber que uma agência governamental ou uma terceira parte está conduzindo uma investigação ou solicitando informações relativas a uma suspeita de infração da lei (por meio de uma intimação, solicitação de documentos ou simplesmente por meio de questionamentos de funcionários), informe imediatamente o Diretor Jurídico ou o Vice-Presidente de *Compliance* Corporativa Global e Operacional da SYKES, de modo que possamos colocar em prática rapidamente o nosso processo de resposta.

Política de denúncias

Uma lei federal dos EUA exige que todas as empresas de capital aberto dos EUA estabeleçam um procedimento para que os funcionários denunciem, de forma confidencial e anônima, caso queiram, fraude em contabilidade, controles internos de contabilidade e auditoria. Em resposta a essa lei, a SYKES estabeleceu um Programa Antifraude para tratar todas as preocupações de funcionários com

STANDARDS of CONDUCT

LET'S TALK ABOUT IT



RESPECT



SECURITY



SAFETY



ETHICS

denúncias sobre informações financeiras.

Um funcionário com uma preocupação legítima relacionada a uma denúncia sobre informações financeiras deve comunicar essa preocupação, por escrito, se possível, ao respectivo supervisor, ao escritório de Recursos Humanos ou ao escritório de *Compliance*. Solicitamos que os funcionários assinem tais denúncias para que perguntas complementares possam ser dirigidas ao funcionário, se necessário, durante a investigação. A empresa tratará todas as queixas e denúncias de forma confidencial.

Todas essas denúncias, independentemente de como forem recebidas, serão revisadas pelo Diretor Jurídico da SYKES, que determinará qual medida será necessária, se for o caso. Os resultados de todas as medidas tomadas ou não em relação a todas as queixas serão submetidos para análise ao Comitê de Auditoria do Conselho de Administração da SYKES. Funcionários que submeterem denúncias por escrito e assinadas serão informados sobre os resultados da investigação.

Os funcionários da SYKES têm o direito e a responsabilidade de denunciar atividades questionáveis ou fraudulentas através da nossa linha de denúncia. Investigaremos e, em seguida, tomaremos todas as medidas cabíveis.

Linha de Denúncia de Fraude:

EUA: 1-888-337-7515

Internacional: + 1-770-582-5218

Última atualização: 5 de maio de 2020