

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



RESPECTO



SEGURIDAD



PROTECCIÓN



ÉTICA

Última actualización: 5 de mayo de 2020

## Mensaje del CEO

Nuestra declaración de propósito, “Ayudamos a las personas, una interacción de atención a la vez”, representa quiénes somos como empresa y expresa nuestros valores fundamentales. Para crear un espíritu de confianza con los socios de nuestra marca y sus clientes, debemos comenzar desde adentro como organización.

Para promover y fomentar una cultura sólida de ética y cumplimiento dentro de nuestra familia SYKES, debemos reforzar nuestro compromiso y promover la integridad en el lugar de trabajo, así como la conducta profesional. Los Estándares de Conducta (SoC, por sus siglas en inglés) de SYKES ofrecen información y recursos que ayudan a los empleados a comprender los procedimientos y políticas de la empresa, así como las obligaciones legales y reglamentarias.

Como miembros integrales de la empresa SYKES, se espera que todos aceptemos ciertas responsabilidades para adherirnos a los principios comerciales aceptables en asuntos de conducta personal y exhibir un alto grado de integridad personal en todo momento. Los SoC sirven como una referencia rápida y describen las directrices que se esperan de los empleados de SYKES. Todos debemos familiarizarnos con estos estándares y consultarlos con frecuencia, ya que pueden actualizarse para reflejar modificaciones y cambios en la ley.

Los SoC aclaran la misión, los valores y principios de nuestra organización, vinculándolos con los estándares de conducta profesional. Esto ayuda a garantizar que SYKES siga siendo una empresa de primera clase de la que todos podemos estar orgullosos.

Si tiene alguna pregunta sobre estos estándares o sobre sus responsabilidades, contacte a su supervisor o al departamento de Recursos Humanos de su localidad. Si necesita asesoramiento específico para una situación que no se aborda en este recurso, hable con su supervisor o con el representante de Recursos Humanos.

Atentamente,  
Chuck Sykes  
Presidente y CEO

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



RESPECTO



SEGURIDAD



PROTECCIÓN



ÉTICA

## Introducción

Para asegurar altos estándares éticos en la conducta empresarial y profesional, SYKES depende de sus empleados para mantener estándares de conducta e integridad tanto personales como profesionales. Debemos reforzar nuestro compromiso y promover la integridad y el profesionalismo en el lugar de trabajo.

Como socio de confianza de muchas de las marcas líderes del mundo, SYKES trabaja de manera proactiva para garantizar que los clientes y los empleados estén protegidos en todo momento. Al proporcionar directrices y materiales educativos personalizados, nos comprometemos a crear una cultura ética, sólida y coherente en nuestra fuerza laboral.

Los estándares descritos en los Estándares de Conducta (SoC) de SYKES para el Cumplimiento e Integridad no son del todo nuevos. Estos estándares organizan, resumen y actualizan, en una guía conveniente, las políticas que se han implementado durante años y las nuevas políticas que nuestro negocio encuentra necesarias como parte de nuestra transformación digital.

Los SoC de SYKES proporcionan información y recursos que ayudan a los empleados a comprender los procedimientos y políticas de la empresa, así como las obligaciones legales y reglamentarias. Se espera que todos los empleados que trabajan para SYKES cumplan con estos estándares. SYKES es una organización global, que nos da a todos la enorme responsabilidad de manejar la ética y la integridad con sumo cuidado.

Es su responsabilidad conocer los requisitos regionales que pueden tener un impacto global. Por ejemplo:

1. Los empleados pueden estar sujetos a las leyes, normas y regulaciones de diferentes países y organizaciones, como la Unión Europea.
2. SYKES es una corporación organizada en Estados Unidos, y puede aplicarse la ley de Estados Unidos, incluso cuando las actividades comerciales se realizan fuera de Estados Unidos. De manera similar, otros países pueden aplicar sus leyes fuera de sus fronteras.
3. En la Unión Europea, usted puede estar cubierto por un acuerdo con una organización externa.

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



RESPECTO



SEGURIDAD



PROTECCIÓN



ÉTICA

Todas las sedes de SYKES se adhieren a conjuntos de conducta comunes, normas y estándares. Las violaciones de las normas y políticas se manejarán caso por caso, y se aplicará una medida disciplinaria cuando esté justificado. La cantidad de disciplina dependerá del tipo y la gravedad de la infracción, así como del historial de infracciones anteriores (si corresponde) del empleado. Dependiendo de las leyes, costumbres y acuerdos locales, las reglas específicas de conducta y los procedimientos disciplinarios pueden diferir de un lugar a otro.

Estos estándares son la piedra angular del compromiso de SYKES con la integridad. Usted debe conocer y familiarizarse con las normas específicas de conducta y el proceso disciplinario que se aplica en su sede. Su departamento de Recursos Humanos estará disponible para ayudarle con cualquier pregunta que tenga.

## A. Misión, visión, propósito y cultura de SYKES

### Declaración de misión

Mejorar de manera significativa el negocio de nuestros clientes y ayudar a los consumidores a encontrar y utilizar los productos y servicios que necesitan combinando el poder de la inteligencia artificial con el ingenio humano para modernizar, optimizar e integrar los puntos de contacto del cliente en toda la cadena de valor comercial.

### Declaración de visión

Ser conocidos en todo el mundo como una empresa que crea conexiones significativas entre las marcas y los consumidores, que tiene un impacto positivo en la vida de nuestra gente y es un ciudadano corporativo responsable y respetado.

### Declaración de propósito

**NOSOTROS** —• actuamos como uno

**AYUDAMOS** —• respondemos a los desafíos

**PERSONAS,** —• aseguramos de que todos son importantes

**UNA** —• hacemos que cada momento cuente

**INTERACCIÓN** —• creamos un espíritu de confianza

**DE ATENCIÓN** —• servimos con conciencia y corazón

**A LA VEZ** —• somos actuales

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



### La cultura SYKES

En SYKES, tenemos la capacidad de crear y difundir buena voluntad a nivel global. Consideramos un privilegio dar lo mejor de nosotros todos los días, sirviéndonos unos a otros, a nuestros clientes en todo el mundo y a nuestras comunidades. Cada día se trata de marcar una diferencia en la vida de otras personas, y eso incluye el impacto que tenemos en la vida de los empleados. Nuestro propósito es ayudar a las personas con una interacción de atención a la vez y esto define cómo actuamos, cómo tomamos decisiones y quiénes somos.



## B. Nuestro compromiso con empleados, clientes y comunidades

Los SoC de SYKES son un recurso para nuestros empleados (incluidos los empleados de nuestras subsidiarias) y para cualquier persona que represente a SYKES. Se basan en nuestros elevados estándares éticos de conducta empresarial y profesional. Estamos comprometidos con el éxito de SYKES y con ofrecer servicios innovadores y de calidad a nuestros clientes, sin comprometer la ética de las prácticas comerciales.

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



Los SoC son la piedra angular del compromiso de SYKES con la integridad. Se espera que todos los empleados y directivos que trabajan para SYKES en todo el mundo respeten estos estándares:

- Mantenemos altos estándares de conducta profesional para los empleados, tanto dentro como fuera del trabajo.
- Hacemos seguimiento y apoyamos todas las leyes y regulaciones vigentes sobre la igualdad de oportunidades de empleo y no toleramos la discriminación por raza, color, religión, nacionalidad, discapacidad, género o edad, ni la discriminación bajo cualquier otra clasificación protegida.
- Estamos comprometidos en proporcionar un entorno laboral seguro y saludable para todos los empleados y visitantes.
- Hacemos seguimiento a todas las leyes y regulaciones que rigen las transacciones comerciales, participamos en acciones competitivas justas y usamos los fondos de la empresa solo para fines legítimos y éticos.
- Protegemos la información confidencial y patentada de nuestra empresa, nuestros clientes y los clientes de nuestros clientes.
- Usamos la propiedad de la empresa y de nuestros clientes de manera apropiada y respetamos el Acuerdo de Activos Tecnológicos de SYKES y los acuerdos de activos tecnológicos de nuestros clientes.
- Informamos cualquier sospecha de actividades fraudulentas que podamos conocer u observar.
- Actuamos con la máxima integridad y cortesía profesional, brindando un servicio de clase mundial a los clientes de nuestros clientes, generando lealtad a las marcas de nuestros clientes, un cliente a la vez.
- Valoramos las comunidades locales en las que operamos y contribuimos de forma regular y activa a las necesidades de nuestras comunidades.
- Para ciertos empleados considerados como "empleados clave" (generalmente a nivel de la directiva y superior), existe la obligación de confirmar si están de acuerdo con estos SoC anualmente.

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



## C. Nuestro compromiso con una cultura de integridad

Los comportamientos comerciales juegan un papel importante para construir y mantener la integridad de SYKES. SYKES proporciona múltiples vías y procesos a través de los cuales tenemos el derecho, la responsabilidad y la obligación de hacer preguntas, buscar aclaraciones e informar sobre posibles compromisos. A través de nuestro compromiso de utilizar estos procesos, reforzamos la fuerte cultura ética de SYKES.

### Cómo hacer preguntas o aclarar dudas

Se alienta y se espera que los empleados hagan preguntas sobre cualquier duda que tengan con respecto a las prácticas de la empresa, sus empleados o agentes, y se espera que informen sobre cualquier presunta infracción de las leyes y reglamentos vigentes o de las políticas de la empresa en todos los países donde SYKES opera. Las vías para hacer preguntas y/o aclarar dudas incluyen Administración, Recursos Humanos, Director Jurídico, Director de Cumplimiento y Cumplimiento Global de Recursos Humanos.

Al informar sobre una inquietud sobre la ética:

- Será tratado con dignidad y respeto.
- Su comunicación estará protegida en la mayor medida posible.
- Sus inquietudes se abordarán con seriedad y, si no se resuelven en el momento en que llama, se le informará sobre la resolución.
- No necesita identificarse.
- Si se identifica, puede solicitar que no se divulgue su identidad a otros.
- No hay penalización por llamar y no habrá represalias. Si alguien intenta impedirle que llame o toma represalias porque lo hace, estará sujeto a medidas disciplinarias.

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



### Consecuencias de no cumplir con las políticas, los procedimientos o con los estándares de conducta de la empresa

SYKES ha desarrollado políticas y procedimientos. Las políticas y procedimientos de los SoC y de SYKES se aplican a todos los empleados y subsidiarias de SYKES. Debido a la naturaleza de nuestro negocio, existen normas y políticas laborales adicionales que se deben seguir dentro de programas de trabajo o países específicos. Se espera que todos los empleados estén familiarizados con la intención de estas políticas y procedimientos y que entiendan por completo los que corresponden a sus deberes laborales. La violación de cualquiera de estas normas, políticas de la empresa, procedimientos o SoC puede resultar en una acción disciplinaria que puede incluir el despido.

SYKES se toma muy en serio su compromiso con la integridad empresarial y tomará las medidas adecuadas en respuesta a todas las violaciones a nuestros SoC, a las políticas o a los procedimientos de la empresa. Las denuncias de mala conducta se investigan a fondo y, si la investigación señala que ocurrió una violación, se inician las acciones disciplinarias o correctivas apropiadas. Por lo general, SYKES sigue un proceso disciplinario progresivo. Sin embargo, en función de la gravedad de la infracción específica, se lleva a cabo una revisión de las acciones tomadas por infracciones similares y, en ocasiones, se toma la decisión de omitir uno o más pasos. Si una infracción es lo suficientemente grave como para justificar un posible despido, puede involucrarse la alta gerencia para determinar la revisión independiente de los documentos de investigación y acciones anteriores por circunstancias similares.

### Sección 1: Mantener la diversidad

Integrar los atributos y talentos únicos de un lugar de trabajo diverso permite mayor flexibilidad y creatividad en el lugar de trabajo y la comunidad. SYKES fomenta la diversidad en su lugar de trabajo y entre sus clientes y proveedores. Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades laborales y contractuales sin distinción de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, condición médica, orientación sexual, condición de veterano, edad o cualquier otra característica protegida por la ley, por lo que seguiremos:

- Seleccionando y empleando personas únicamente sobre la base de su capacidad, experiencia, capacitación, inteligencia e integridad;

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



- Capacitando, compensando, actualizando, transfiriendo, degradando o despidiendo a las personas en función de la necesidad, el desempeño demostrado y el cumplimiento con las políticas de la empresa;
- Fomentando el crecimiento individual para el autodesarrollo y mejorar el desempeño; y
- Proporcionando total igualdad para todos los empleados a través de prácticas de gestión y procedimientos operativos estándar.

### Sección 2: Drogas y alcohol

La salud y seguridad de nuestros empleados es importante para SYKES y nuestros clientes exigen que todos trabajemos libres de la influencia de cualquier sustancia o actividad que pueda evitar realizar o perjudique las actividades laborales seguras y efectivas. En ningún momento, los empleados deben realizar su trabajo bajo la influencia del alcohol, sustancias controladas (que no sean medicamentos recetados por un médico) o drogas ilegales. El uso, posesión, distribución o fabricación de alcohol o sustancias controladas, incluidas drogas ilegales, está prohibido en la propiedad de la empresa.

### Sección 3: Nuestro compromiso de ofrecer un entorno laboral seguro y respetuoso

SYKES está comprometida a mantener un entorno laboral que respete la dignidad y la contribución de cada individuo y nos permita trabajar libres de intimidación, coacción o acoso ilegal, incluido el acoso sexual.

La prevención del acoso, la discriminación y las amenazas se basa en respetar los derechos y la dignidad de los demás. La discriminación y el acoso infringen el derecho de una persona a trabajar en un entorno libre de comportamientos intimidatorios u ofensivos y SYKES no tolera tales acciones. Además, no toleramos actos de comportamiento verbal o físico que puedan provocar violencia en el lugar de trabajo. Debemos tomar todos estos problemas en serio e informarlos de inmediato a la gerencia, Recursos Humanos, director jurídico y/o director de cumplimiento sin temor a represalias.



# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



Estamos comprometidos a ofrecer un entorno laboral en el que todos los empleados son tratados con el respeto y la consideración que merecen. Para mantener un entorno laboral agradable, profesional y productivo, la empresa prohíbe el acoso de cualquier forma. No se tolerará ninguna conducta que insulte la dignidad de ningún empleado o cliente, o que avergüence a la empresa de alguna manera.

### Sección 4: Compromiso con las prácticas comerciales éticas

SYKES y sus empleados actuarán siempre con honestidad e integridad en todo lo que hacemos, incluidas nuestras prácticas comerciales. No hacerlo, no solo pone a los empleados en riesgo de despido, sino que también puede poner en peligro la relación de SYKES con sus clientes y podría exponer tanto a la empresa como a cualquier empleado individual involucrado a multas, sanciones o acciones legales sustanciales. SYKES espera que todos los empleados ejerzan el más alto grado de integridad y ética empresarial profesional en todas las acciones emprendidas en nombre de la empresa. Los empleados de todos los niveles deben hacer seguimiento a todas las leyes y regulaciones que rigen las transacciones comerciales, participar en acciones justas y competitivas y utilizar los fondos de la empresa solo para fines legítimos y éticos.

El término "conflicto de intereses" significa cualquier circunstancia que pueda poner en duda la capacidad de un empleado para actuar con total objetividad con respecto a los intereses de la empresa. Los empleados deben evitar situaciones en las que exista, o pueda parecer, un conflicto entre los intereses personales del empleado y los intereses de SYKES.

#### Conflictos de intereses personales

Se espera que todos tomemos decisiones que sean del mejor interés de SYKES y/o sus clientes, sin tener en cuenta el beneficio personal. Cualquier actividad actual o futura que represente o pueda crear un conflicto de intereses, ya sea en la práctica o en apariencia, debe ser divulgada al director jurídico y/o al director de cumplimiento para su aprobación. Esto se aplica a empleados, cónyuges de empleados, hijos y/o padres. Mostrar favoritismo o tener conflictos de intereses va en contra de los valores fundamentales y la cultura ética de SYKES. Todas las acciones realizadas en el desempeño de nuestro trabajo deben realizarse con integridad, honestidad e

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



imparcialidad. Ejemplos de conflictos de intereses personales incluyen (pero no se limitan a):

- Empleo por parte de un competidor o competidor potencial;
- Colocación de negocios con una empresa contratada por o propiedad de un empleado o miembro de la familia del empleado;
- Actuar como consultor o realizar negocios paralelos personales con un cliente, proveedor, vendedor, subcontratista y/o competidor actual o potencial de SYKES;
- Mantener un interés financiero o una relación con un cliente, compañero de trabajo, proveedor, vendedor, subcontratista, competidor, distribuidor o cualquier otra organización que pueda crear un conflicto de intereses.

### Conflictos de intereses organizacionales

Otro tipo de conflicto de intereses involucra a la empresa, en lugar de a un empleado individual. Puede existir un “conflicto de intereses organizacional” cuando SYKES tiene, o puede parecer que tiene, intereses que dificultan el desempeño honesto, objetivo y efectivo de sus deberes y responsabilidades. Por ejemplo, puede surgir un conflicto de intereses organizacionales cuando:

- La naturaleza del trabajo a realizar por SYKES puede resultar en una ventaja competitiva injusta para la empresa; o
- La empresa tuvo un acceso desigual a información o datos no públicos relacionados con el trabajo; o
- La objetividad de la empresa en la realización del trabajo se ve afectada o la empresa no puede prestar asistencia o asesoramiento imparcial al gobierno.

### Sobornos/pagos de facilitación, obsequios y gratificaciones, donaciones/contribuciones

Cualquier persona que represente a SYKES debe realizar negocios con clientes, vendedores y proveedores sobre la base del servicio, la calidad, el desempeño y el precio sin dar ni aceptar nada que pueda influir o parecer influir en la decisión de la transacción comercial, ya sea pagada por la empresa o con fondos personales.

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



### Sobornos, comisiones ilícitas y pagos de facilitación

En Estados Unidos, es ilegal proporcionar, ofrecer o aceptar comisiones ilegales o sobornos. Una comisión o soborno se puede definir como cualquier dinero, tarifa, comisión, crédito, obsequio, gratificación, objeto de valor o compensación de cualquier tipo que se proporcione, de forma directa o indirecta, y que tenga como uno de sus propósitos la obtención indebida o recompensa de un trato favorable en una transacción comercial.

Para los clientes y proveedores en o desde países extranjeros, se aplican restricciones similares sobre la entrega o recepción de sobornos y comisiones ilegales. La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero y las leyes de países extranjeros impiden la entrega de cualquier cosa de valor, incluido dinero, honorarios, comisiones, créditos, obsequios, gratificaciones, objetos de valor o compensación de cualquier tipo que se proporcione, de forma directa o indirecta, a individuos y agentes asociados con gobiernos extranjeros con el fin de obtener o retener negocios en países extranjeros. En esta prohibición se incluye la provisión de cualquier cosa de valor a intermediarios (también conocidos como "pagos de facilitación") con el único propósito de obtener o retener negocios o trato favorable en países extranjeros. La participación de terceros como intermediarios no siempre está prohibida, y cada escenario o participación debe tratarse caso por caso. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre la contratación de un intermediario externo, comuníquese con el departamento jurídico y de cumplimiento de SYKES.

SYKES no permite ofrecer ni recibir comisiones ilícitas ni sobornos. Los empleados son responsables de consultar y comprender las leyes, reglamentos y políticas vigentes antes de proporcionar algo de valor, incluidos los contratos de consultoría, a empleados o agentes de gobiernos extranjeros.

### Cortesías comerciales

Dentro del mundo de los negocios comerciales, dar y recibir cortesías comerciales puede considerarse parte de una relación comercial normal. El término "cortesías comerciales" incluye, entre otros, obsequios, servicios, comidas, entretenimiento, hospitalidad u otras cosas de valor. SYKES no proporciona ni acepta cortesías comerciales de o hacia clientes, proveedores existentes o potenciales, proveedores de

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



servicios o contratistas que podrían considerarse no coherentes con las prácticas típicas del mercado, frecuentes en la naturaleza, lujosas o extravagantes o que de otra manera nos obligan o parecen obligarnos a actuar de cualquier forma contraria a la ley, a los intereses comerciales de la empresa o a nuestros SoC y prácticas comerciales éticas.

Es responsabilidad de cada empleado de la empresa informarse sobre las prohibiciones o limitaciones de la organización del destinatario antes de ofrecer cualquier cortesía comercial. Cuando considere aceptar una cortesía comercial, debe tomar en cuenta que todos tenemos la responsabilidad personal de garantizar que nuestra aceptación no pueda interpretarse de ninguna manera como un intento de ofrecer la garantía de un trato favorable.

### **Regalos y gratificaciones en negocios gubernamentales**

Los departamentos, agencias y empleados del gobierno federal, estatal y local se rigen por diferentes leyes y regulaciones sobre la aceptación de comidas, obsequios, gratificaciones o cualquier otro artículo de valor de empresas o personas con las que hacen negocios o sobre quienes tienen autoridad reguladora. Lo que puede considerarse una cortesía comercial aceptable en el mundo de los negocios comerciales podría ser inaceptable, o incluso ilegal, con personas o empresas involucradas en trabajos estatales, locales o federales.

Los empleados de la empresa no pueden dar ningún obsequio, propina, préstamo, comida, entretenimiento, hospitalidad ni cualquier otra cosa de valor a los empleados o agentes del gobierno.

### **Donaciones/contribuciones benéficas y contribuciones políticas**

Los empleados de la empresa no tienen prohibido hacer donaciones personales ni contribuciones a organizaciones benéficas. Sin embargo, todas las donaciones o contribuciones realizadas por parte de la Empresa o en nombre de la Empresa deben ser aprobadas previamente por los ejecutivos correspondientes de la Empresa. Contacte al departamento de Recursos Humanos o de Marketing para obtener más información.

Los empleados de la Empresa no están autorizados a realizar contribuciones políticas de parte de la Empresa o en nombre de ella. Las contribuciones políticas son cualquier cosa de valor otorgada, prestada o adelantada con el fin de influir o financiar una elección o campaña política. No solo se prohíbe a los contratistas del

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



gobierno federal (cuya designación puede aplicarse a la Empresa) realizar contribuciones o gastos en relación con las elecciones federales, sino que existen muchas leyes federales y estatales que rigen las contribuciones políticas. Alentamos a los empleados de la Empresa que tengan preguntas o inquietudes con respecto a las contribuciones políticas a que se comuniquen con las personas del departamento jurídico y/o de cumplimiento.

### **Sección 5: Ley contra Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés) y Ley contra Sobornos del Reino Unido (UKBA)**

De conformidad con la Ley contra Prácticas Corruptas en el Extranjero de 1977 (FCPA) y la Ley contra Sobornos del Reino Unido de 2010 (UKBA), es ilegal:

- Usar fondos o activos corporativos o subsidiarios, ya sea de forma directa o indirecta, o autorizar su uso, para:
  - » Cualquier propósito inapropiado o ilegal, como pagar u ofrecer pagar algo de valor a un funcionario extranjero, partido político, intermediario o parte privada con el propósito de ejercer influencia para obtener o retener negocios cuando dicho pago es ilegal en Estados Unidos, Reino Unido u otra jurisdicción extranjera;
  - » Pagar sobornos o comisiones ilegales para obtener privilegios, concesiones, beneficios especiales u otra ventaja indebida; o el apoyo de cualquier partido político o candidato, excepto según lo permita la ley escrita local.

También están prohibidas las siguientes acciones:

- Aceptar pagos o cualquier cosa de valor, ya sea que se caracterice como soborno, comisión ilícita o de otro tipo, y si está destinado a SYKES o para uso personal, si el pago y/o la recepción de dicho pago es ilegal o está diseñado para que usted otorgue un privilegio, beneficio, concesión u otra ventaja indebida para el pagador.
- Establecer, para cualquier propósito, un fondo o activo no divulgado o no registrado de SYKES o cualquiera de sus subsidiarias.
- Si un empleado no informa cualquier sospecha que tenga del incumplimiento de FCPA o UKBA a su superior de inmediato o a la línea directa antifraude.

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



- Según la FCPA y la UKBA, la empresa debe mantener libros, registros, cuentas y controles con el fin de que:
  - » Todas las transacciones cuenten con la autorización general o específica de la gerencia;
  - » Las transacciones se registren de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados (GAAP) y se contabilicen los activos (incluso la caja chica);
  - » Solo se acceda a los activos de acuerdo con la autorización de la administración; y
  - » Los activos registrados se revisen periódicamente para verificar su conformidad con los activos existentes/reales.

Una empresa puede violar las disposiciones sobre el mantenimiento de los registros de la FCPA y la UKBA si una subsidiaria extranjera crea registros falsos para ocultar un pago corrupto y la empresa posteriormente incorpora la información de la subsidiaria en sus libros y registros.

Los infractores de la FCPA enfrentan graves sanciones penales:

- Multas de hasta \$ 2 000 000 para empresas (los funcionarios, directores o agentes de la empresa pueden enfrentar una pena de prisión).
- Multas de hasta \$ 100 000 para personas que violan la ley (no puede ser reembolsado por la empresa), además de hasta cinco años de prisión.
- Bajo la Ley de Multas Alternativas: las sanciones pueden resultar en multas de hasta el doble de la ganancia o pérdida del delito.
- Quienes infrinjan la UKBA se enfrentan a graves sanciones penales:
  - Multas para empresas e individuos de un máximo de £ 5000 por delito sumario que aumentan a multas ilimitadas para una persona declarada culpable ante una denuncia.
  - Encarcelamiento de una persona por 12 meses por delito sumario que aumenta hasta 10 años para una persona declarada culpable ante una denuncia.

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



- Los directores y funcionarios de alto nivel de una empresa declarados culpables de un delito de soborno también pueden estar sujetos a multas y encarcelamiento.

Quienes violen la FCPA también se enfrentan a importantes multas civiles de \$10 000 por infracción para empresas e individuos (funcionarios, directores, empleados, agente de la empresa o accionista que actúa en nombre de la empresa).

La violación de la FCPA o UKBA puede resultar en una acción disciplinaria que puede incluir el despido.

### Leyes antiboicot

Las leyes estadounidenses antiboicot prohíben que las empresas estadounidenses y sus subsidiarias participen o cooperen con cualquier boicot internacional, a menos que el gobierno de Estados Unidos haya aprobado el boicot. Un boicot importante que no es apoyado por el gobierno de Estados Unidos es el boicot a Israel impuesto por ciertos países miembros de la Liga Árabe.

Dado que SYKES es una empresa con sede en Estados Unidos, todas las operaciones de SYKES en todo el mundo deben cumplir con las leyes de Estados Unidos en lo pertinente a los boicots. Estas leyes prohíben acciones o acuerdos para emprender acciones que puedan considerarse que apoyan o promueven un boicot ilegal, como:

- negarse a hacer negocios o aceptar no hacer negocios con otras personas o empresas (debido a su nacionalidad, por ejemplo);
- proporcionar información sobre afiliaciones, relaciones comerciales o transacciones en o con un país boicoteado (Israel, por ejemplo) o con cualquier persona o empresa que se crea que está en la lista negra;
- celebrar acuerdos o cartas de crédito que contengan disposiciones de boicot prohibidas; o
- discriminar en las prácticas laborales (por motivos de raza, religión o nacionalidad, por ejemplo).

SYKES está obligado a informar cualquier solicitud para tomar medidas o proporcionar información que violaría estas prohibiciones. Una solicitud de boicot es cualquier solicitud (ya sea escrita u oral) para proporcionar información, tomar

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



medidas o abstenerse de cualquier acción que pueda considerarse para apoyar un boicot prohibido. Las solicitudes de boicot pueden ser sutiles e indirectas, así que esté atento a preguntas como si SYKES realiza negocios en Israel o importa bienes o servicios de Israel.

### Embargos y sanciones estadounidenses

SYKES debe cumplir con los embargos económicos y las sanciones de Estados Unidos que restringen a SYKES de hacer negocios con ciertos países, grupos e individuos, incluidas las organizaciones asociadas con actividades terroristas y narcotráfico. A menos que lo permita expresamente la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de EE. UU., las sanciones económicas prohíben hacer negocios de cualquier tipo con gobiernos y organizaciones objetivo, así como con personas y entidades que actúen en su nombre.

SYKES y sus subsidiarias no pueden aprobar ni facilitar transacciones por parte de un tercero que SYKES o sus subsidiarias no podrían hacer directamente. Antes de vender o intentar realizar transacciones comerciales en un país nuevo, debe revisar el asunto con el director jurídico de SYKES para asegurarse de que se cumple con las sanciones y los embargos de EE. UU.

### Negociación de acciones con información privilegiada / cobertura financiera / garantía

Debido a que las acciones de SYKES cotizan en bolsa, existen ciertas restricciones y limitaciones importantes que imponen las leyes federales sobre los valores. Cualquier violación de estas restricciones puede someter a la empresa y a usted (cuando la ley lo permita) a responsabilidades y sanciones penales y civiles graves, incluidas posibles multas penales. Tal acción también dañaría gravemente la reputación y las relaciones comerciales de la empresa.

No hay excepciones para transacciones que puedan ser necesarias o justificables por razones independientes (como la necesidad de recaudar fondos para un gasto de emergencia).

Si tiene conocimiento de cualquier información material relacionada con la empresa que aún no se haya hecho pública mediante un comunicado de prensa o de otro modo durante al menos dos días hábiles completos, usted y sus familiares y parientes tienen estrictamente prohibido comprar o vender acciones de SYKES, o



# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



divulgar de forma directa o indirecta dicha información a cualquier otra persona que pueda negociar acciones de SYKES.

Debe asumir que cualquier información, positiva o negativa, que pueda afectar el precio de las acciones de la empresa o pueda ser importante para un inversor a la hora de determinar si comprar, vender o mantener acciones de SYKES sería información "material".

### Entre los ejemplos se encuentran:

- Un posible nuevo contrato, cliente o proveedor (o pérdida de un contrato, cliente o proveedor existente),
- Desarrollos importantes de nuevos productos,
- Riesgo de litigio significativo,
- Una posible adquisición o disposición de una empresa,
- Una posible operación de refinanciamiento o una importante operación de financiamiento,
- Información financiera o presupuestaria interna que se aparta de alguna manera de lo que esperaría el mercado de valores.

Además, debido a que la divulgación no autorizada de información interna sobre la empresa podría causar problemas graves, no debe discutir desarrollos ni asuntos internos de la empresa con nadie fuera de la empresa, excepto cuando sea necesario para desempeñar sus funciones laborales habituales.

La Empresa también ha determinado que existe un mayor riesgo legal y/o apariencia de conducta deshonesto o inapropiada si usted se involucra en ciertos tipos de transacciones, como transacciones de cobertura y transacciones de margen/garantías.

Las transacciones de cobertura se pueden realizar de varias formas, incluso utilizando contratos a plazo variable prepagados, intercambios de acciones, operaciones con límites y fondos de cambio. Dicha cobertura puede permitirle seguir siendo propietario de valores de la Empresa que haya obtenido a través de planes de

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



beneficios para empleados o de otra manera, pero sin todos los riesgos y recompensas de la propiedad. En tal escenario, sus objetivos pueden no estar alineados con los de la Empresa. Por lo tanto, tiene prohibido participar en tales transacciones a menos que el director jurídico de la Empresa lo apruebe específicamente con anticipación.

Las cuentas de margen son problemáticas porque los valores de la Empresa que se mantienen en este tipo de cuentas pueden ser vendidos por un corredor sin su consentimiento. De manera similar, si los valores de la Empresa se colocan como garantía en un préstamo, el corredor puede vender las acciones sin su consentimiento si usted incumple con el préstamo. Por lo tanto, para evitar una venta forzada en un momento en el que puede poseer información material, no pública o durante un período de bloqueo, tiene prohibido negociar con márgenes o poner valores de la Empresa en garantía, a menos que se realice de conformidad con ciertos procedimientos aprobados por la Empresa. Consulte con el director jurídico de la empresa para determinar si la transacción propuesta se ajusta a dichos procedimientos. Además, para los directores y gerentes de la Empresa, se requiere la aprobación del director jurídico, presidente y presidente de la junta y se imponen las siguientes limitaciones:

- i. La cantidad de acciones a poner como garantía no puede exceder el 15 % de las acciones que posee de la Empresa y que mantiene en esa cuenta de margen; y
- ii. Debe continuar teniendo acciones libres de cargos en una cantidad que iguale o exceda el número de acciones que una persona debe retener de acuerdo con las pautas de retención de acciones de la Empresa.

Si tiene alguna duda sobre sus responsabilidades en virtud de esta declaración de política, solicite aclaraciones y orientación al director jurídico de SYKES.

## Sus comportamientos

### Protección de los activos de la empresa y de los clientes

Todos los empleados deben esforzarse por preservar y proteger los activos de la empresa y de sus clientes. Se espera que utilice su buen juicio y sentido común al acceder a estos activos. Estos activos no se pueden tomar, usar, desviar, alterar o

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

destruir sin la debida autorización.

## HABLEMOS DEL TEMA



RESPECTO



SEGURIDAD



PROTECCIÓN



ÉTICA

Se espera que todos los empleados se abstengan de convertir activos para su uso personal. Toda propiedad y negocios de la organización se llevarán a cabo de la manera diseñada para promover los intereses de SYKES y no el interés personal de un empleado individual. Los empleados tienen prohibido la toma o el uso no autorizado de los equipos, suministros, materiales o servicios de SYKES. Durante el horario de SYKES, los empleados deben obtener la aprobación de Recursos Humanos antes de participar en cualquier actividad que resulte en una remuneración para el empleado o en el uso del equipo, suministros, materiales o servicios de SYKE para fines personales o no relacionados con el trabajo.

Los activos tecnológicos incluyen hardware, software y componentes de almacenamiento físico, teléfonos, correo de voz, internet, intranet, correo electrónico. Los activos también incluyen programas y servicios de comunicaciones instantáneas y todos y cada uno de los productos/sistemas de chat de mensajería instantánea. Los empleados que utilizan la intranet e internet están sujetos a las mismas leyes y estándares de profesionalismo de la empresa que cualquier otra actividad empresarial.

### **SYKES y los activos tecnológicos del cliente**

Durante la vigencia de su empleo, estará expuesto a algunos o todos los activos tecnológicos y a la infraestructura de SYKES y sus clientes. Los activos tecnológicos incluyen, entre otros, hardware, software y componentes de almacenamiento físico, teléfonos, correo de voz, internet, intranet, correo electrónico, e incluyen programas y servicios de comunicaciones instantáneas y todos y cada uno de los productos/sistemas de chat y mensajes instantáneos que se usan actualmente o son agregados por SYKES de vez en cuando. Estos recursos son propiedad exclusiva de SYKES, o de sus clientes, y solo se pueden utilizar para fines autorizados para ayudar en el desempeño diario de su trabajo, y no están destinados a comunicaciones personales privadas.

Deben usarse de forma profesional, ética y legal. La empresa puede revisar, supervisar y/o registrar el uso de estos activos en cualquier momento para cumplir con las políticas, estándares y propósitos de control de calidad, o según lo requiera la ley. No debe haber ninguna expectativa de privacidad de ningún tipo relacionada con el uso de los activos tecnológicos de la empresa. Al usar estos activos, usted renuncia a cualquier derecho de privacidad en cualquier cosa que cree, almacene,

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



RESPECTO



SEGURIDAD



PROTECCIÓN



ÉTICA

envíe o reciba a través de cualquier medio de activos tecnológicos y consienta que SYKES supervise su uso de SYKES y los activos tecnológicos de sus clientes.

Solo se puede instalar y usar softwares con licencia adecuada en las computadoras de la empresa y equipos relacionados. No se debe instalar ningún software hasta que se adquiera una licencia adecuada y se asigne a una computadora específica. No se puede descargar ningún software sin licencia en ningún momento. Solo el personal autorizado de SYKES puede realizar instalaciones de software.

SYKES considera que la piratería de software es una violación grave a la política de la empresa y no aprueba ni tolera el uso de softwares sin licencia en ningún equipo de la empresa. Cualquier uso indebido del software o cualquier violación a las leyes de derechos de autor debe informarse de inmediato al administrador de sistemas local o al servicio de asistencia corporativa.

Se espera que utilice el buen juicio y el sentido común al acceder a los activos tecnológicos de la empresa. Si tiene alguna pregunta sobre la idoneidad o el uso de SYKES o de los activos tecnológicos de sus clientes, debe buscar la asesoría de su supervisor.

### Registros comerciales y documentación

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad personal de garantizar que preservamos y protegemos la información de la Empresa haciendo un uso prudente y eficaz de los recursos de SYKES e informando de manera adecuada y precisa su situación financiera.

Todos los informes financieros, registros contables, informes, cuentas de gastos, planillas horarias y demás documentos deben representar de manera precisa y clara los hechos relevantes o la verdadera naturaleza de una transacción. La contabilidad, la documentación o los informes financieros inadecuados o fraudulentos son contrarios a la política de SYKES y pueden infringir las leyes vigentes.

Si tiene alguna pregunta sobre la idoneidad o el uso de SYKES o los activos de sus clientes, hable con su supervisor.

### No divulgación y confidencialidad

Durante el período de su empleo, estará en una posición en la que podrá

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



RESPECTO



SEGURIDAD



PROTECCIÓN



ÉTICA

familiarizarse con información y materiales confidenciales sobre SYKES y sus clientes.

- La información y los materiales confidenciales incluyen toda información que pertenece a SYKES o a clientes de SYKES.
- Puede utilizar dicha información y materiales confidenciales **durante su empleo** y únicamente para el propósito de su trabajo.

La Política de Confidencialidad de SYKES no le permite discutir desarrollos ni asuntos internos de la empresa con nadie fuera de la empresa, excepto cuando es necesario dentro de las obligaciones laborales habituales. Ninguna información confidencial debe utilizarse de forma directa o indirecta para beneficio personal. La obligación de preservar la información como confidencial continúa incluso después de terminar su relación laboral.

### Cooperación en investigaciones

SYKES valora la confianza que nuestras comunidades y clientes depositan en nuestra organización y mantenemos esa confianza al cooperar con investigaciones y auditorías. Para proteger la integridad de las investigaciones y auditorías, no debemos destruir ni alterar registros en respuesta a una investigación o auditoría, o cuando se prevea una. Además, no debemos hacer declaraciones falsas o engañosas a los investigadores ni discutir una investigación con ninguna persona, a menos que los investigadores nos lo indiquen. Si los empleados son contactados por un investigador o un agente del orden público, deben saber que tienen derecho a no hablar con ese investigador o agente o pueden optar por hacerlo solo con un abogado presente.

Respondemos y cooperamos totalmente con los investigadores gubernamentales y de terceros. Si llega a saber que una agencia gubernamental o un tercero está llevando a cabo una investigación o solicitando información relacionada con una presunta infracción de la ley (mediante la emisión de una citación, solicitud de documento o simplemente interrogando a los empleados), infórmelo de inmediato al director jurídico de SYKES o al directivo o vicepresidente del Cumplimiento Operativo y Corporativo Global, para que pueda implementarse rápidamente el proceso a través del cual responderemos.

# ESTÁNDARES de CONDUCTA

## HABLEMOS DEL TEMA



### Política sobre denuncias

Una ley federal de Estados Unidos exige que todas las empresas que cotizan en la bolsa de EE. UU. establezcan un procedimiento para que los empleados denuncien, de forma confidencial y anónima si lo desean, fraudes en la contabilidad, los controles contables internos y la auditoría. En respuesta a esta ley, SYKES ha establecido un Programa Antifraude para abordar cualquier inquietud de los empleados con respecto a los informes financieros.

Un empleado con una inquietud de buena fe relacionada con los informes financieros debe informar esa inquietud, por escrito si es posible, a su supervisor, la oficina de Recursos Humanos o a la oficina de Cumplimiento. Se anima a los empleados a firmar dichas denuncias para que las preguntas de seguimiento puedan dirigirse al empleado si es necesario durante la investigación. La empresa tratará todos los reclamos y denuncias de forma confidencial.

Todas las denuncias, sin importar cómo se reciban, serán revisadas por el director jurídico de SYKES, quien determinará qué medidas se deben tomar si las hay. Los resultados de todas las acciones tomadas o no tomadas sobre todos los reclamos se presentarán ante el Comité de Auditoría de la Junta Directiva de SYKES para su revisión. Los empleados que presenten denuncias por escrito y firmadas serán notificados de los resultados de la investigación.

Los empleados de SYKES tienen el derecho y la responsabilidad de informar sobre actividades cuestionables o fraudulentas a través de nuestra línea directa de denuncias. Investigaremos y luego tomaremos las medidas que consideremos apropiadas.

### Línea directa de denuncia de fraude:

EE. UU. 1-888-337-7515

Internacional + 1-770-582-5218

**Última actualización: 5 de mayo de 2020**