



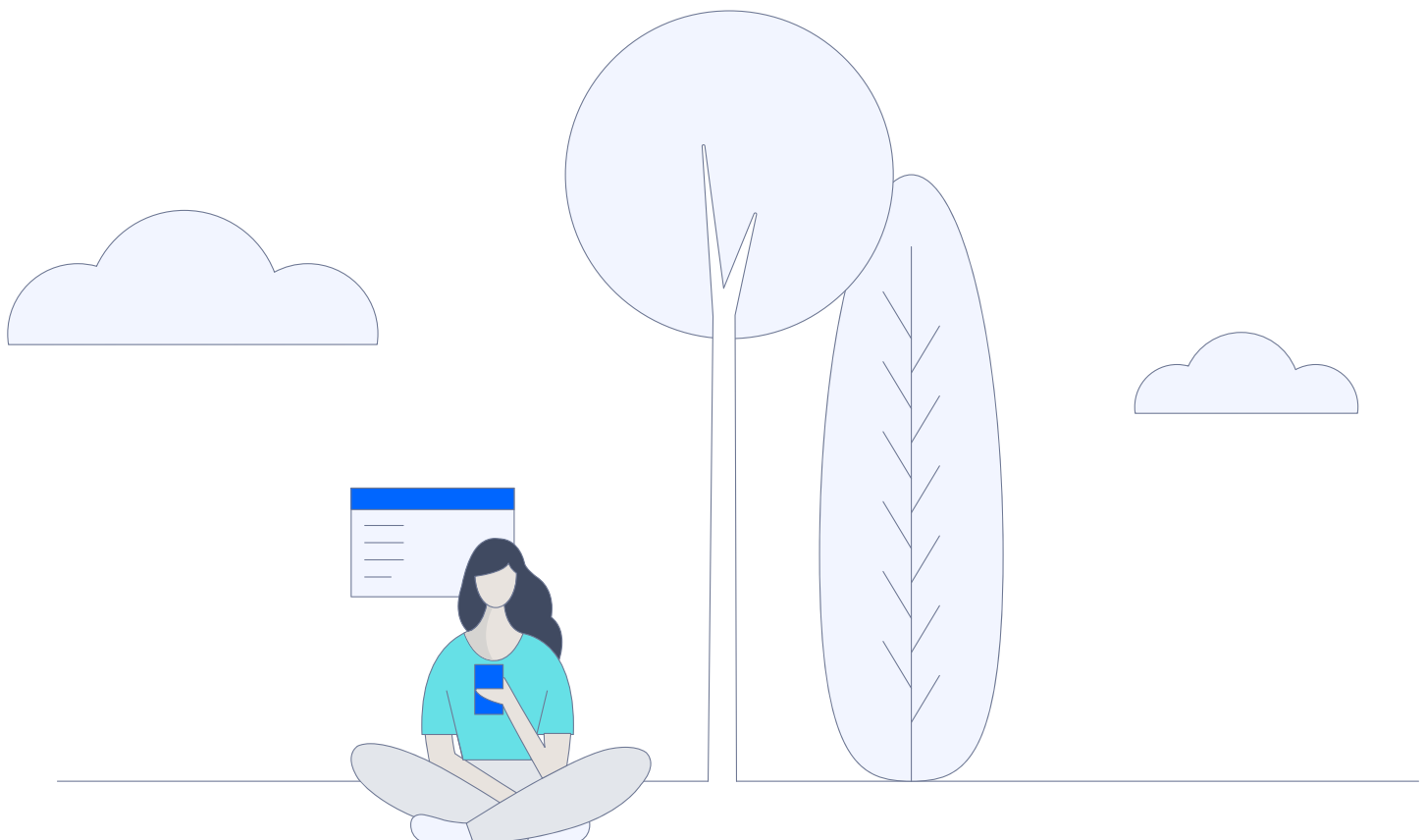
Princípios de Negócio Responsável da Telefônica

Nossa forma de trabalhar *reflete o tipo de Empresa que queremos ser* e como queremos que todos os que interagem conosco nos vejam.

Uma empresa na qual o cliente, o colaborador, o fornecedor, o acionista e a sociedade em geral possam confiar. Para isso, devemos comunicar com clareza aos nossos grupos de interesse quais são os princípios que norteiam nossas ações.

Este documento visa responder a esta necessidade: nossos Princípios de Negócio Responsável estabelecem as diretrizes que seguimos como empresa em tudo o que fazemos.

Os parceiros comerciais e fornecedores são uma parte importante da nossa cadeia de valor e temos a responsabilidade de exigir que adotem nossos princípios ou um conjunto equivalente de princípios para garantir o cumprimento do que defendemos.



Índice

I Introdução

II Nossos Princípios de Negócio Responsável

1. Gestão ética e responsável
2. Governança corporativa e controle interno
3. Respeito e promoção dos Direitos Humanos e dos Direitos Digitais
4. Nosso compromisso com o meio ambiente
5. Inovação, desenvolvimento e uso responsável da tecnologia
6. Comunicação responsável
7. Nosso compromisso com o cliente
8. Nosso compromisso com os colaboradores
9. Nosso compromisso com as sociedades nas quais operamos
10. Gestão responsável da cadeia de fornecimento

III. Âmbito de aplicação

IV. Conformidade com os Princípios de Negócio Responsável

V. Como posso colocar estes princípios em prática

I. Introdução

Na Telefônica, estamos comprometidos com uma gestão ética e de longo prazo que promove um desenvolvimento social e ambiental mais ético, justo e sustentável através de nossos *Princípios de Negócio Responsável*.

Somos uma empresa na qual os clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral podem confiar.

Este documento é nosso código de ética e conduta, ele rege o que dizemos e fazemos em nossas atividades diárias, tanto como indivíduos quanto como equipe, e é também nossa política de sustentabilidade.

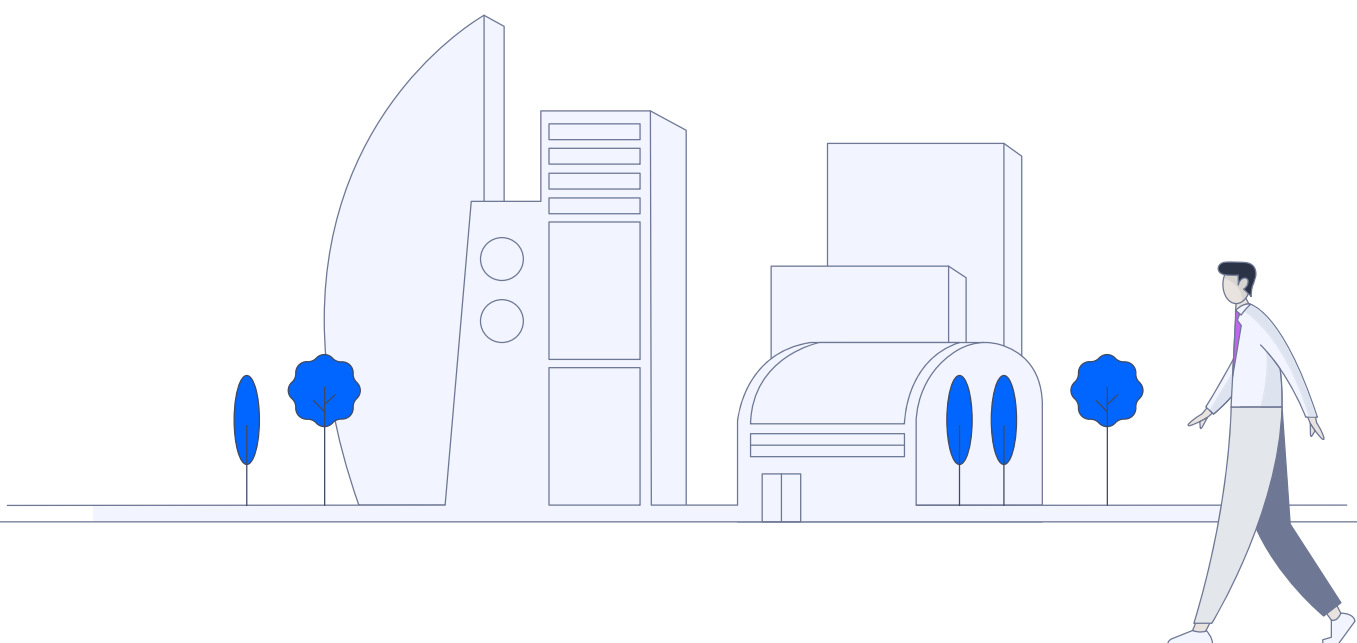
Todos os colaboradores da Telefônica têm a responsabilidade de agir com **integridade, transparência e compromisso** para gerar uma relação de confiança e segurança com todos os nossos grupos de interesse.

Nossa **integridade** significa agir de acordo com padrões éticos que são inegociáveis.

Nossa **transparência** significa que estamos comprometidos em assegurar que nossos clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral tenham informações claras, verdadeiras e acessíveis sobre nossa estratégia e atividades, e que eles possam nos consultar a qualquer momento com quaisquer dúvidas ou perguntas que possam ter em relação a eles.

Nosso **compromisso** significa cumprir com o que prometemos.

Estes princípios refletem o tipo de empresa que queremos ser e nos permitem construir relações comerciais éticas e duradouras com sócios e parceiros, que contam com princípios similares, e com o objetivo comum de tornar nosso mundo mais humano, conectando a vida das pessoas.



II. Nossos Princípios de Negócio Responsável

1. Gestão ética e responsável

Na Telefónica, exigimos que todos os nossos colaboradores trabalhem de forma ética e responsável, isto se traduz em padrões comuns de comportamento baseados no estrito cumprimento da legislação; tolerância zero à corrupção e suborno; um firme compromisso com a transparência, a privacidade e proteção de dados pessoais e ativos comerciais, a não utilização de informações privilegiadas, a concorrência leal e a manutenção da neutralidade política.

Respeito pela lei

Na Telefónica, asseguramos que nossas atividades sejam realizadas de acordo com a legislação nacional e internacional aplicável em vigor. Além disso, nossos colaboradores devem estar familiarizados e cumprir com as normativas internas do Grupo, que desenvolvem os princípios deste código. Este compromisso com a legalidade é particularmente relevante quando se trata do combate a corrupção.

Honestidade

Estamos comprometidos com a tolerância zero à corrupção, suborno e fraude. Evitamos qualquer ação que possa ser interpretada como desonesta; evitamos, mitigamos e resolvemos conflitos de interesse e, evitamos situações que gerem vantagens indevidas para a empresa. Exigimos que todos os colaboradores ajam com integridade pessoal, sempre promovendo os interesses de longo prazo da empresa acima dos interesses pessoais.

Isto implica que:

- Proibimos todas as formas de suborno; não permitimos promessas ou ofertas de benefícios ou vantagens de qualquer natureza a indivíduos para influenciar decisões de qualquer tipo (incluindo governamentais, administrativas ou judiciais) ou para obter vantagens impróprias para a empresa. Também proibimos a aceitação de benefícios ou vantagens que possam resultar em uma violação das obrigações e deveres dos colaboradores da empresa ou de nossos compromissos com parceiros e fornecedores.
- Não oferecemos ou aceitamos presentes, convites ou outros incentivos que possam recompensar ou influenciar qualquer decisão empresarial, direta ou indiretamente.

- Dispomos de ferramentas para prevenir potenciais conflitos de interesse a fim de garantir o profissionalismo e a imparcialidade de nossos colaboradores no desempenho de suas responsabilidades.

Transparência nos mercados

Fornecemos, imediatamente e sem discriminação, todas as informações relevantes.

Estamos cientes da importância para todos os grupos de interesse de compartilhar informações verdadeiras, completas, oportunas e claras nos relatórios que arquivamos junto aos órgãos de supervisão relevantes dos mercados de valores imobiliários, bem como em outras comunicações públicas da empresa.

Abstemo-nos de utilizar informações privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros, salvaguardando o sigilo e estabelecendo os controles e processos legalmente exigidos pelos órgãos de supervisão do mercado de valores mobiliários em todas as ações que lhes digam respeito.

Tributação

Agimos com honestidade, transparência e respeito pela lei na gestão dos nossos assuntos fiscais, e estamos comprometidos com nossa obrigação de pagar os tributos legalmente exigíveis de forma adequada em todos os países onde operamos, contribuindo assim para seu progresso econômico e social. Além disso, velamos pela transparência e plena informação, local e global, para facilitar a compreensão dos nossos assuntos fiscais.

Não utilizamos estruturas societárias ou estamos presentes em nenhuma das jurisdições indicadas na lista de paraísos fiscais que tenham a finalidade de encobrir ou reduzir a transparência de nossas atividades junto às autoridades fiscais ou qualquer outro interessado.

Ativos empresariais

Mantemos e conservamos nossos ativos físicos, financeiros e intelectuais, e fazemos uso eficiente e apropriado deles.

Concorrência leal

Acreditamos em mercados livres e condições de concorrência justas. Por este motivo, estamos empenhados em tomar decisões com responsabilidade e respeito, cumprir os regulamentos de defesa da concorrência e evitar qualquer prática ou conduta que, de qualquer forma, possa ter por objetivo restringir ou distorcer a livre concorrência dos mercados.

Neutralidade política

Na Telefónica, permanecemos politicamente neutros.

Em momento algum tomamos, direta ou indiretamente, a favor ou contra partido político algum.

Não realizamos doações a partidos políticos ou organizações, públicas ou privadas, cujas atividades estejam claramente vinculadas à partidos políticos. Isto não impede que divulguemos nossos pontos de vista nos assuntos que possam afetar a gestão e a sustentabilidade da empresa através de atividades de relacionamento. Informamos de forma transparente sobre a nossa atividade de relacionamento, conforme o caso, através de diferentes registros existentes com este objetivo.

2. Governança corporativa e controle interno

Nossos princípios fundamentais de governança corporativa estão contidos em nosso regulamento interno, especificamente nos Contratos Sociais e, quando aplicável, no Regulamento do Conselho de Administração, no Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas e em certas Políticas relacionadas a este assunto.

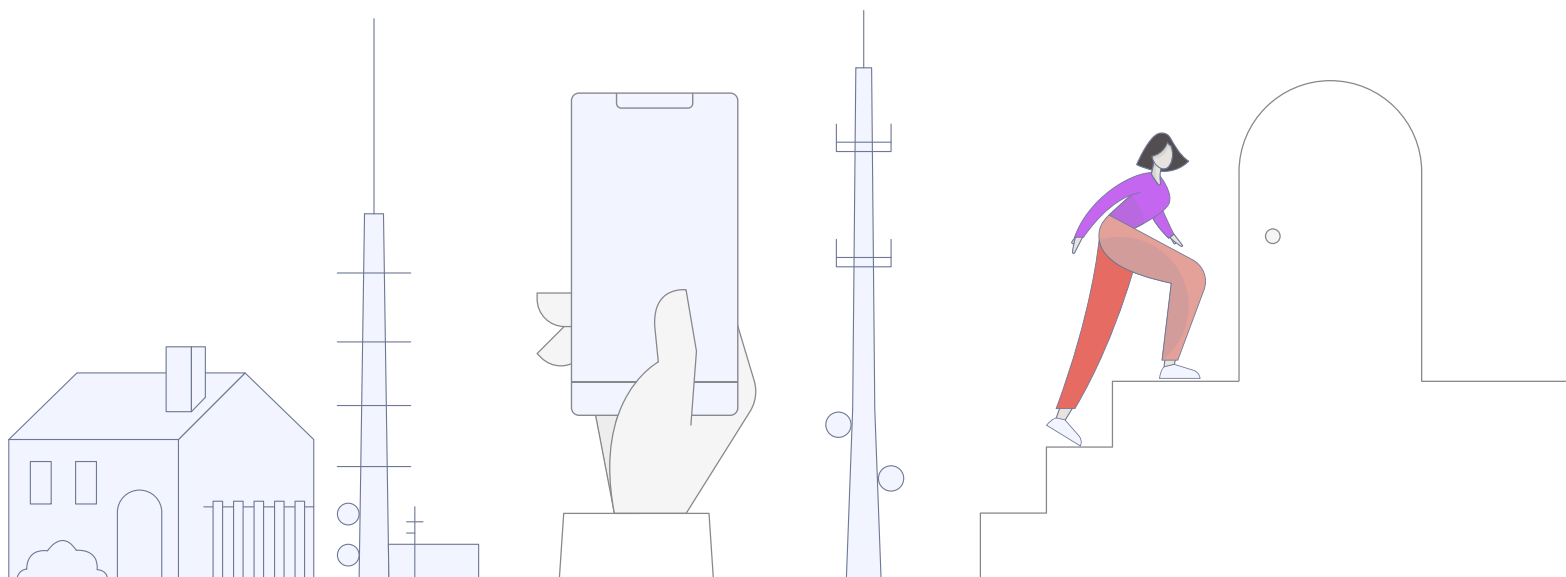
Com relação aos princípios que inspiram nossa governança corporativa, cabe destacar:

a. a maximização do valor da empresa no interesse dos acionistas,

b. o papel essencial dos administradores na supervisão da gestão e administração da Empresa; e

c. transparência das informações nas relações com nossas partes interessadas, incluindo colaboradores, acionistas, investidores e clientes.

Na Telefónica, também projetamos uma estrutura organizacional específica e precisa para atender nossos objetivos estratégicos com o máximo de garantias. Estes objetivos são orientados para um modelo de empresa sustentável a longo prazo.





Isto é conseguido por:

Melhoria contínua da estrutura de governança corporativa

Na Telefônica, estamos firmemente comprometidos em melhorar continuamente nossa estrutura de governança corporativa, aumentando, fortalecendo e consolidando as melhores práticas nesta área.

Neste sentido, analisamos e revisamos constantemente nossas estruturas de governança corporativa e o grau de conformidade com as principais recomendações existentes sobre boa governança, de acordo com os mais altos padrões e guiados pelas melhores práticas internacionais.

Da mesma forma, a empresa considera, a todo momento, possíveis iniciativas de melhoria a curto e médio prazo, e tem sempre em mente a busca da fórmula de governança que melhor defenda os interesses dos acionistas e a criação de valor.

Proteção dos interesses dos acionistas

Temos uma área de Relações com Investidores, para atender acionistas individuais, garantindo-lhes o acesso a informações financeiras, não financeiras e estratégicas que lhes permitem a equidade necessária no acesso à informação e à tomada de decisões.

Temos um Escritório de Acionistas, destinado a atender acionistas individuais, e uma área de Relações com Investidores, para atender investidores institucionais e analistas financeiros, protegendo os interesses de todos os acionistas e investidores através do contato direto contínuo com eles através de reuniões virtuais ou presenciais.

Além disso, disponibilizamos a qualquer pessoa a través de nosso site todas as informações atualizadas da empresa: o comportamento da ação, informações financeiras e não financeiras arquivadas nos órgãos de supervisão, apresentações em conferências e fóruns, Informação Privilegiada e outras Informações Relevantes, calendários financeiros e pontos de contato, entre outras coisas.

Controle interno e gestão de riscos

Estabelecemos controles adequados para avaliar e gerenciar todos os riscos relevantes para a Telefônica. O controle interno é caracterizado como um processo integrado na atividade diária de nossa empresa, em todas as áreas e dentro de cada âmbito de atuação, garantindo atingimento de objetivos operacionais com informações precisas e em estrita conformidade com a legislação, bem como avaliar os riscos, definir estruturas de seguro para possíveis contingências e supervisão atividades.

Nosso processo de gestão de riscos, que tem como referência a estratégia e os objetivos da empresa como base para identificar os principais riscos, é supervisionado pela área de Auditoria Interna, como uma área independente da administração da empresa, responsável por confirmar, através de evidências adequadas, o bom funcionamento das estruturas de controle interno e gestão de riscos.

A Auditoria Interna conta com a colaboração de todas as áreas internas da empresa, que são responsáveis por identificar e implementar planos de gestão de risco sempre e quando a situação assim o exigir. Através dos planos, são dadas respostas e estes riscos, antecipando-os ou mitigando-os. As atividades de conformidade às normativas, realizadas pela área responsável, complementam este sistema de controles.

3. Respeito e promoção dos Direitos Humanos e dos Direitos Digitais

Respeitamos e promovemos de forma proativa os Direitos Humanos reconhecidos internacionalmente, incluindo os contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, bem como os princípios relativos aos direitos reconhecidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e os oito acordos fundamentais que os desenvolvem. De acordo com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Negócios e Direitos Humanos, realizamos a devida diligência (com a ajuda de especialistas externos e em estreita consulta com nossas partes interessadas) para identificar, prevenir, mitigar e remediar potenciais impactos de nossas atividades e de nossos fornecedores, parceiros e clientes sobre os direitos humanos.

Entre os direitos humanos relevantes para nós incluem-se, entre outros, a liberdade de expressão, a proteção, a privacidade e segurança dos dados pessoais.

Liberdade de expressão

Estamos comprometidos com o direito fundamental da liberdade de expressão. Como empresa multinacional de telecomunicações operando em mercados regulados, em circunstâncias excepcionais e legalmente previstas, nosso cumprimento da lei nos exigirá responder a solicitações das autoridades competentes para determinadas informações sobre as comunicações de nossos clientes ou bloqueio de conteúdo. Comprometemo-nos nestas situações a seguir procedimentos internos que garantam o cumprimento da legislação aplicável, salvaguardando os direitos fundamentais das pessoas afetadas. Nossa atividade nesta área é regularmente objeto de publicações específicas, como sinal de nosso compromisso com o princípio da transparência.

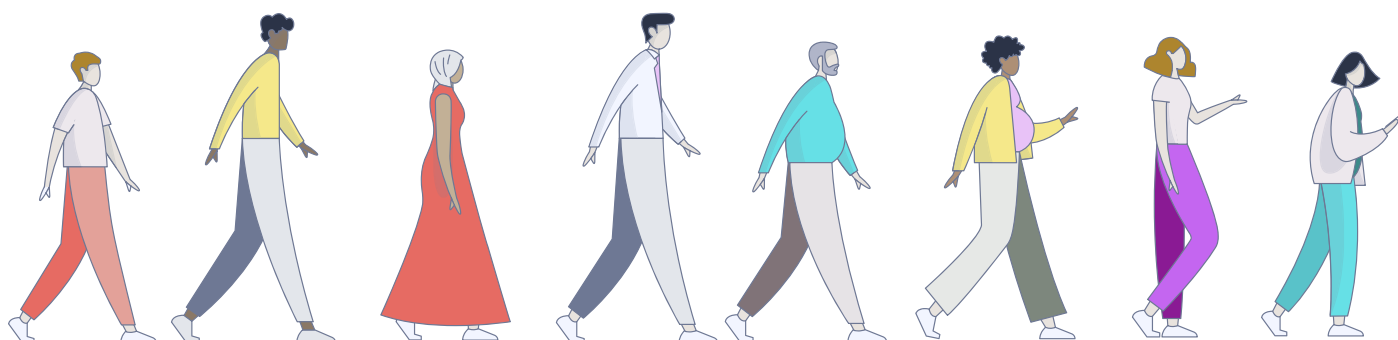
Privacidade e Segurança

Na Telefónica, damos especial importância aos direitos e liberdades relacionados à confidencialidade das comunicações e à privacidade e a proteção dos dados pessoais, bem como à segurança das informações que passam por nossas redes. Para este fim, fornecemos conectividade robusta e confiável e oferecemos produtos e serviços de valor agregado que salvaguardam a privacidade e protegem os dados pessoais dos titulares.

O respeito à **privacidade e a proteção** dos dados pessoais é central para nossos negócios e uma preocupação primária ao projetar nossos produtos e serviços. Estamos comprometidos com o cumprimento da legislação aplicável em matéria de privacidade e proteção dos dados pessoais nos mercados em que operamos. Em qualquer caso, nossos clientes têm a possibilidade de saber quais dados pessoais coletamos, como e com que finalidade os utilizamos, bem como a opção de exercer o direito de acesso. Nossos **Centros de Transparência e Privacidade locais** são particularmente relevantes a este respeito.

Nosso compromisso em **segurança** é antecipar, prevenir e responder às ameaças, garantindo um nível mínimo homogêneo e de acordo com as necessidades de cada negócio. Implementamos as medidas de segurança necessárias para proteger as pessoas e seus ativos: a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações que administramos.

Caso a segurança seja comprometida, agimos com rapidez e responsabilidade para solucionar o problema.



4. Nosso compromisso com o meio ambiente

A proteção do meio ambiente é essencial para o desenvolvimento sustentável e nós, como empresa, assumimos nossa responsabilidade de contribuir para sua conservação.

Na Telefônica, trabalhamos para minimizar nosso impacto negativo sobre o meio ambiente, maximizando o impacto positivo da digitalização, ajudando empresas de outros setores a reduzir seu próprio impacto e colaborando com parceiros comerciais, fornecedores e outras partes interessadas com as quais compartilhamos objetivos comuns.

Assumimos compromissos específicos sobre os aspectos mais relevantes de nossa operação, como o consumo de energia, as emissões de gases de efeito estufa e o uso e reciclagem de equipamentos elétricos e eletrônicos.

Desta forma, promovemos a descarbonização e circularidade na empresa, através de energias renováveis, eficiência energética, ecodesign e a reutilização de equipamentos.

Gestão ambiental

Temos sistemas de gestão ambiental em todas as operações de telecomunicações do Grupo Telefônica. Isto nos permite não apenas garantir o cumprimento da legislação ambiental, mas também melhorar a gestão de recursos e minimizar nosso impacto sobre a biodiversidade.

Também incorporamos padrões ambientais em nossos processos de compra com o objetivo de envolver nossos fornecedores na redução da pegada ambiental de toda a nossa cadeia de valor.

A fim de cumprir estes compromissos, encorajamos nossos colaboradores, parceiros e fornecedores a adotar um comportamento ambiental responsável e promover a conscientização do cliente final sobre nosso progresso nesta área.

Energia e mudança climática

Reconhecemos a urgência de reduzir as emissões de CO2 e, portanto, estamos reforçando nossas metas para ajudar a limitar o aumento da temperatura global a 1,5°C e alcançar zero emissões líquidas.

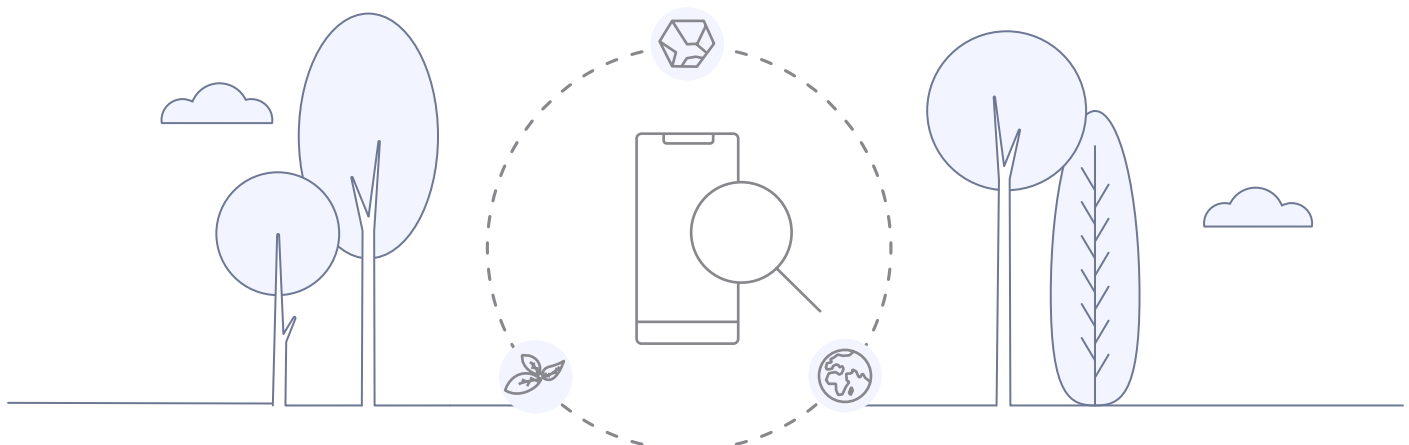
Para este fim, nossas principais alavancas são nossos Planos de Eficiência Energética e Energia Renovável, bem como os Sistemas de Gestão Energética que estamos implementando progressivamente em nossas operações.

Além disso, avaliamos os riscos decorrentes da mudança climática e aproveitamos as oportunidades de uma economia descarbonizadora, onde a digitalização e nossos serviços Eco Smart têm um papel muito importante a cumprir.

Economia circular

Adotamos os princípios da Economia Circular, tanto interna quanto externamente, com nossos fornecedores e clientes.

Redesenhar, reduzir, reutilizar e reciclar são a base para minimizar o desperdício de recursos e melhorar nossa eficiência na sua utilização. O projeto ecológico de nossos produtos, a reutilização e a reciclagem de equipamentos elétricos e eletrônicos são a base para avançar em direção a uma empresa de resíduos zero.



5. Inovação, desenvolvimento e uso responsável da tecnologia

Controlamos e garantimos o cumprimento dos padrões de segurança e qualidade desde a concepção, fabricação, distribuição e manutenção de nossos produtos e serviços, bem como daqueles que distribuímos.

Também estamos comprometidos com a sustentabilidade a fim de evitar riscos potenciais, minimizar possíveis externalidades negativas e promover um impacto social e ambiental positivo de nossos produtos e serviços. Quando, no exercício da nossa diligência, detectamos algum risco neste sentido, divulgamos a situação e tomamos as ações oportunas para eliminá-lo.

Dedicamos um esforço especial para promover o uso responsável da tecnologia, com o objetivo de contribuir para que a Internet e as ferramentas digitais impactem de forma positiva em todos os âmbitos da nossa vida diária.

- Transparentes e explicáveis, somos explícitos sobre o tipo de dados utilizados, sejam eles pessoais ou não, assim como a respeito da finalidade de seu uso.

- Centrado nas pessoas, para servir a sociedade e gerar benefícios tangíveis. Em nenhum caso pode ter um impacto negativo sobre os direitos humanos ou a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

- Respeito aos "direitos de privacidade e segurança desde o desenho" dos dados pessoais utilizados.

Eliminação de barreiras

Queremos garantir que as pessoas com deficiências possam ter acesso aos benefícios da tecnologia, construindo um mundo mais acessível. Por este motivo, estamos comprometidos em incorporar critérios de acessibilidade em nossos produtos e serviços desde a fase de concepção, ao mesmo tempo em que melhoramos a acessibilidade de todas as nossas instalações e canais de atendimento e informação ao cliente.



Inteligência artificial

Na Telefónica, temos um firme compromisso com a ética no desenvolvimento da inteligência artificial, e que esta deve ser:

- Justa, ou seja, não produza resultados discriminatórios com base na cor da pele, origem étnica, nacionalidade, religião, sexo, idade, orientação sexual e identidade de gênero, ou deficiência.



6. Comunicação responsável

Promovemos a liberdade de expressão, o pluralismo, a diversidade, bem como a liberdade de opinião e assumimos os compromissos de informação verdadeira, educação e sensibilização e inclusão. Como empresa que não só se dedica a facilitar a comunicação, mas também a gerar conteúdos de entretenimento, culturais, esportivos, publicitários e de outros tipos que podem gerar impacto e influência na sociedade, assumimos nossa responsabilidade em promover uma comunicação responsável, ética e de qualidade. Temos critérios editoriais éticos antes da emissão de nossas mensagens publicitárias e patrocínios:

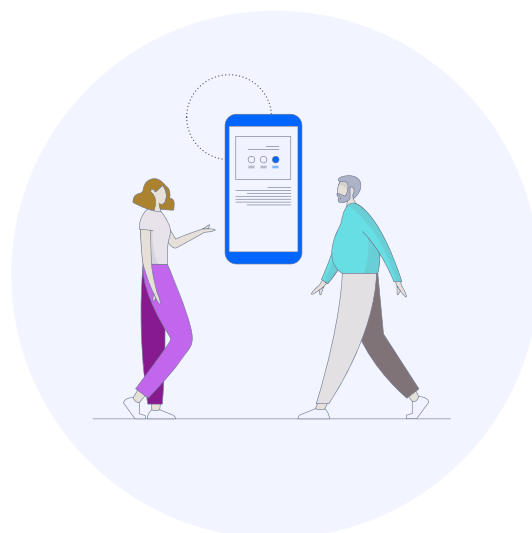
- Não devem abusar da boa-fé do consumidor.
- Não devem violar a dignidade das pessoas.
- Não devem incorporar mensagens ou imagens que promovam o uso de álcool, tabaco, drogas, distúrbios alimentares ou terrorismo.
- Não devem incitar ao ódio, violência ou discriminação seja pela cor da pele, origem étnica, nacionalidade, religião, sexo, idade, orientação sexual, identidade de gênero, deficiência ou qualquer outro motivo, promovendo o uso de uma linguagem neutra e não sexista.

- Não devem incitar comportamentos ilegais ou prejudiciais ao meio ambiente.

- Não devem abusar da ingenuidade dos menores.

Uso de Redes Sociais

O uso das mídias sociais (qualquer canal de comunicação digital que permita a criação, compartilhamento ou publicação de conteúdo) pelos colaboradores deve estar de acordo com as diretrizes internas.



7. Nosso compromisso com o cliente

Nossos clientes, não exigem apenas produtos e serviços de qualidade, também nos pedem que atuemos de forma transparente e honesta. Nossa prioridade é honrar este compromisso a todo momento, a fim de estabelecer uma relação de confiança e benefício mútuo.

O cliente é e deve ser o ponto de partida em tudo que fazemos, e é por isso que nos esforçamos para conhecer suas opiniões e necessidades, tentar antecipá-las e medir seu grau de satisfação com nossos produtos e serviços. Devemos ajustar-nos sempre aos padrões de confiança que constituem a **Promessa Cliente da Telefónica**, um compromisso firme de agir com transparência, simplicidade e integridade. Devemos oferecer somente o que estamos seguros de poder cumprir.

Conquistamos a confiança de nossos clientes através da clareza quando reportamos e através da consistência e coerência quando agimos. Incluímos informações verdadeiras, claras, úteis e precisas ao comercializar

nossos produtos e serviços e verificamos se eles atendem a todas as especificações exigidas e anunciadas.

Fornecemos ao cliente as informações necessárias para poder entender o alcance do produto ou serviço e os custos associados ao mesmo, bem como fornecemos informações detalhadas de faturamento e cobrança.

Colocamos à disposição dos nossos clientes diferentes canais para que possam comunicar-se conosco para pedir informações ou manifestar sua desconformidade com nossos produtos e/ou serviços quando assim ocorrer.

Atuamos de forma rápida e diligente para resolver qualquer solicitação acreditada.

8. Nosso compromisso com os colaboradores

Na Telefônica consideramos que a motivação de nossas equipes e profissionais é essencial. Seu entusiasmo e compromisso com o propósito e os valores da Telefônica é a chave para alcançarmos nossos objetivos.

É por isso que, além de assegurar o cumprimento dos direitos trabalhistas de nossos colaboradores e proteger sua saúde e segurança, estamos empenhados em maximizar seu potencial. Para atingir este objetivo, estamos comprometidos com o aprendizado contínuo das habilidades mais requisitadas no mercado, a fim de alcançar o desenvolvimento profissional de nossos colaboradores, implementamos novas formas de trabalho, promovemos uma cultura de bem-estar e facilitamos a conciliação do trabalho com a vida pessoal. Também promovemos a diversidade e a inclusão em nossas equipes e asseguramos a igualdade de gênero em todos os processos da empresa, reduzindo assim a desigualdade salarial.

Desenvolvimento profissional

Apoiamos o desenvolvimento profissional de nossos colaboradores, melhorando suas habilidades, assegurando sua empregabilidade e melhorando suas perspectivas futuras no mundo do trabalho. Para este fim, fornecemos a eles as ferramentas para garantir o treinamento contínuo, especialmente através do aprimoramento de suas habilidades digitais. Nossos processos de seleção, contratação, formação e promoção interna são baseados em critérios claros de integridade, igualdade, capacidade, competência e méritos profissionais.

Promovemos que nossos colaboradores conheçam como é feita a avaliação de suas contribuições para o alcance dos objetivos da empresa. Além disso, incentivamos os colaboradores a participarem ativamente do processo de avaliação, incentivando reuniões contínuas com os líderes.

Garantimos igualdade de oportunidades em todas as etapas do ciclo de vida de nossos colaboradores, ratificando nosso compromisso com a diversidade e igualdade nos processos de seleção e recrutamento, promoção, gestão de talentos, remuneração e treinamento implementados pela empresa.

Remuneração

Estamos empenhados em garantir que nossa remuneração seja justa e adequada aos mercados de trabalho em que operamos, e para isso contamos com indicadores que medem o nível de remuneração de nossos colaboradores no mercado. Além disso, nossas políticas de remuneração baseiam-se no mérito e na capacidade em relação às exigências do trabalho, razão pela qual estamos empenhados em reduzir e eliminar a diferença de remuneração. Além disso, oferecemos benefícios que podem ser escolhidos por nossos colaboradores respeitando sua individualidade e momento de vida.

Direitos trabalhistas

Garantimos que todos os colaboradores tenham seus direitos trabalhistas respeitados, não tolerando em caso algum trabalho forçado, ameaças, coerção, abuso, assédio moral, trabalhista ou sexual, discriminação, violência ou intimidação ou trabalho infantil em nosso ambiente de trabalho.

Garantimos o direito de nossos colaboradores de pertencerem à organização sindical que os representa e não toleramos nenhuma forma de retaliação ou ação hostil contra os colaboradores que participam de atividades sindicais.

Diversidade e inclusão

Na Telefônica, estamos firmemente comprometidos com os princípios de igualdade e não discriminação. Acreditamos na importância de trabalhar com equipes diversas e inclusivas, para atrair e reter talentos, obter o melhor de nossos colaboradores, ter empatia com nossos clientes, impulsionar a inovação e ser mais produtivo. É por isso que promovemos a igualdade de oportunidades, fomentamos uma equipe diversificada e trabalhamos para garantir uma cultura organizacional de equidade, pluralidade e inclusão, na qual as habilidades e modos de pensar únicos de nossos colaboradores nos ajudam a tomar as melhores decisões.

Por todas as razões acima, nos opomos categoricamen-

9. Nosso compromisso com as sociedades nas quais operamos

Como uma empresa de telecomunicações e serviços tecnológicos de valor agregado, queremos assumir nossa responsabilidade em contribuir para o desenvolvimento social, tecnológico e econômico dos países em que operamos, investindo em infraestruturas de telecomunicações, gerando emprego e desenvolvendo serviços que melhorem o acesso à tecnologia e a qualidade de vida das pessoas. Portanto, vemos a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas como uma oportunidade e um privilégio de não deixar ninguém para trás, um objetivo alinhado com nosso propósito.

Na Telefónica, acreditamos que nossa contribuição à sociedade deve ir além do valor gerado por nossa atividade comercial e estamos trabalhando para integrar os ODS no coração da empresa para que eles possam servir como uma estrutura para monitorar, avaliar e co-municar nossa contribuição e impacto na sociedade e no planeta.

Além disso, colaboramos com organizações civis, comunitárias, não lucrativas e iniciativas públicas orientadas à erradicação dos problemas sociais nas comunidades locais onde operamos, oferecendo nossas capacidades e nossa tecnologia.

10. Gestão responsável da cadeia de fornecimento

A sustentabilidade na cadeia de fornecimento é uma questão chave no setor de telecomunicações, onde as empresas compartilham cada vez mais serviços e atividades da cadeia de valor com seus fornecedores e contratados.

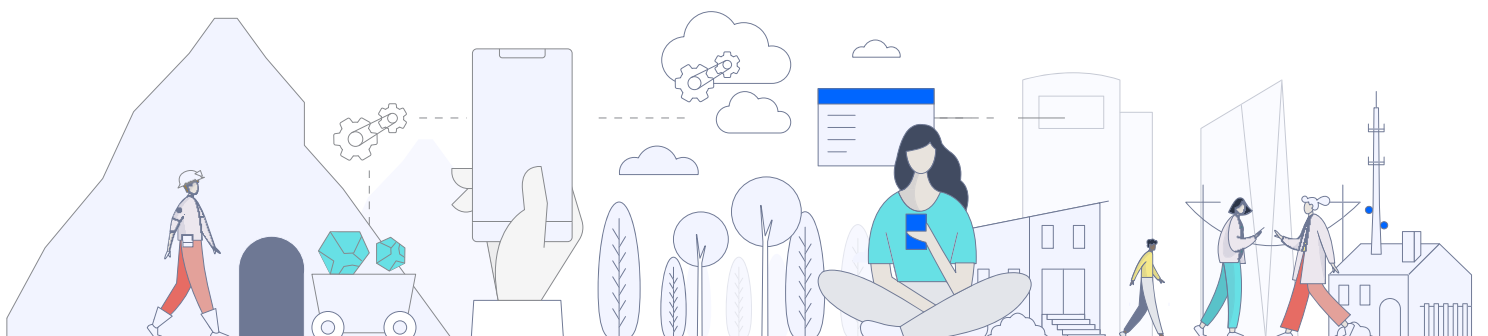
Promovemos a sustentabilidade para ampliar o impacto positivo na sociedade e no planeta dos produtos e serviços que oferecemos a nossos clientes, pois eles são o resultado de um relacionamento mutuamente benéfico com nossos parceiros comerciais e fornecedores. Nossas relações são equilibradas e confiáveis, e geram um compromisso conjunto com a qualidade, inovação e satisfação do cliente final.

Nos comprometemos a agir com rigor, objetividade, transparência e profissionalismo na relação com nossos parceiros comerciais e fornecedores.

Por isso, utilizamos um modelo de compras global que promove a concorrência e garante a transparência e igualdade de oportunidades para todos os nossos parceiros e fornecedores atuais ou potenciais.

A fim de cumprir nosso compromisso de responsabilidade em toda a nossa cadeia de valor, exigimos que nossos parceiros comerciais e fornecedores cumpram com os critérios mínimos do Grupo Telefónica para negócios responsáveis.

É importante que aqueles colaboradores que realizam compras ou aquisições para nossa empresa assumam sua responsabilidade individual no trabalho com fornecedores e parceiros responsáveis, e que realizem os controles estabelecidos para garantir, além da qualidade do serviço prestado ou do produto entregue, uma atuação a todo momento de forma responsável perante os seus grupos de interesse.



III. Âmbito de Aplicação

Estes princípios são destinados a todos nós que fazemos parte do Grupo Telefónica, independentemente de onde desenvolvemos nossa atividade e de nossa posição ou função dentro dele. Estes princípios também são dirigidos a nossos fornecedores e parceiros comerciais, com o objetivo de que eles sejam cumpridos em toda a nossa cadeia de valor através de sua adoção ou de seus próprios equivalentes.



IV. Conformidade com os Princípios de Negócio Responsável

No Grupo Telefónica, temos a obrigação de conhecer e cumprir com estes princípios.

Todo colaborador, cliente, fornecedor, acionista, parceiro ou outra parte interessada tem um canal de comunicação confidencial, anônimo e seguro que lhes permite comunicar dúvidas, solicitações, sugestões, denúncias ou reclamações em relação ao cumprimento destes princípios. **Através do Canal de Consulta e do Canal de Denúncias**, conforme apropriado, acompanhamos diligente e respeitosamente qualquer comunicação recebida, e nos comprometemos a responder e agir, se necessário, dentro de um prazo razoável, garantida a devida proteção para o denunciante de boa fé.

Treinamos nossos profissionais com um curso online obrigatório, que complementamos com atividades presenciais e outros treinamentos, para aprofundar nossa compreensão de certos princípios, insistindo na importância de colocá-los em prática.

O descumprimento destes princípios pelos colaboradores será considerado uma infração trabalhista, passível de sanções de acordo com as disposições específicas da legislação aplicável, sem prejuízo de quaisquer outras ações que possam ser legalmente aplicáveis na esfera penal ou administrativa.

V. Como posso colocar estes princípios em prática

Se você tiver dúvidas sobre como proceder, faça a si mesmo as seguintes perguntas:



- É coerente com nossos princípios?
- É legal?
- É ético?
- Isso cria uma relação de confiança com meu cliente, meu parceiro ou meu colega de trabalho?
- Criaria um problema para a Telefónica se aparecesse na imprensa?
- O que as pessoas que eu mais respeito fariam nesta situação?

Se você ainda não tem certeza, peça conselhos. Há muitas situações que não estão diretamente cobertas por nossos princípios, mas você pode obter ajuda consultando-nos:



POLÍTICAS:

Aqui você encontrará recursos para ajudá-lo a aprender mais sobre nossas normas e outros assuntos relacionados a estes princípios. Além disso, as áreas de Compliance e Sustentabilidade podem auxiliá-lo na interpretação dos Princípios de Negócio Responsável.

[Acesse aqui](#)



COLABORADORES:

Se você for um colaborador, consulte seu gerente, a Diretoria de Compliance ou o Canal Consultas, onde você pode fazer perguntas, buscar conselhos ou levantar questões relacionadas aos princípios de forma confidencial e anônima, se desejar.

[Acesse aqui](#)



FORNECEDORES:

Se você é um fornecedor ou outra parte interessada, pode entrar em contato conosco através do Canal de Consulta em nosso website. Examinaremos cada consulta com a mais estrita confidencialidade e responderemos dentro de um prazo razoável.

[Acesse aqui](#)

