Telefónica

Princípios de Negócio Responsável da Telefônica

Por. 2026

A forma como trabalhamos reflete quem somos: uma companhia eticamente comprometida que impacta positivamente a sociedade que servimos.

Na Telefônica, nossa missão é **oferecer a melhor experiência digital a todos os nossos clientes**, fornecendo conectividade e serviços avançados que se adaptem às suas necessidades. Estamos comprometidos com a inovação tecnológica e a excelência no serviço como pilares para fortalecer a confiança e acompanhar o desenvolvimento digital de pessoas, empresas e administrações públicas.

Queremos ser uma companhia em que nossos stakeholders e a sociedade em geral possam confiar. Para alcançar isso, é essencial comunicar de forma clara e transparente os princípios que guiam nossas ações e decisões.

Este documento tem como objetivo responder a essa necessidade. **Os Princípios de Negócio Responsável** refletem nossos compromissos éticos como companhia e constituem nosso **Código de Ética e Conduta**, bem como nossa política de sustentabilidade. Esses Princípios regem o que dizemos e fazemos em nossas atividades diárias, tanto quando agimos individualmente quanto em equipe.

Dentro da nossa cadeia de suprimentos, parceiros de negócios e fornecedores desempenham um papel fundamental. Portanto, exigimos que adotem um código alinhado com esses Princípios.

Marc Murtra

Presidente executivo da Telefónica

A Telefónica encara o futuro com uma ambição inequívoca: ser a melhor via de acesso às tecnologias digitais para os cidadãos e posicionar-se entre as melhores empresas do setor na Europa até 2030 e, em nível global, até 2035.

Mas tão importante quanto o que fazemos é como fazemos.

As telecomunicações são uma infraestrutura essencial para o funcionamento de nossas sociedades. Conectamos milhões de pessoas e viabilizamos a operação de empresas e administrações públicas. Nosso impacto é real e direto no desenvolvimento econômico, social e ambiental dos países em que estamos presentes.

Por isso, atuar com integridade, transparência e compromisso não é uma opção. É uma condição necessária para conquistarmos a confiança de nossos clientes, acionistas e da sociedade.

Nossos **Princípios de Negócio Responsável** não são um documento aspiracional. São um guia para a tomada de decisões. Um Código de Ética e Conduta que define com clareza como queremos atuar na Telefónica.

Eles estabelecem os fundamentos que orientam nossas decisões: o respeito aos direitos humanos e digitais; a integridade em nossa atividade e o combate à corrupção; o compromisso com a diversidade e a inclusão; a integração da sustentabilidade em toda a nossa cadeia de valor; e o uso responsável da tecnologia. Queremos sempre colocar no centro a segurança, a privacidade e a confiança de nossos clientes.

Em um momento de profunda transformação tecnológica, esses princípios nos ajudam a tomar decisões coerentes e a avançar com clareza. E tudo isso não é algo desconexo: reflete uma forma consistente de atuar.

Peço que vocês os internalizem e os tornem seus. Também que concluam o treinamento associado e os apliquem no dia a dia. Assim, cada um de vocês será o melhor representante de uma empresa responsável.

Obrigado pelo compromisso.

Marc Murtra, Presidente executivo da Telefónica

“Nossos Princípios de Negócio Responsável não são um documento aspiracional. São um guia para a tomada de decisões. Um Código de Ética e Conduta que define com clareza como queremos atuar na Telefónica.”

ÍNDICE

I. Introdução 5

II. Escopo de aplicação 5

III. Nossos Princípios de Negócio Responsável 6

- Princípio 1: Gestão ética e responsável 6
- Princípio 2: Governança corporativa e controle interno 8
- Princípio 3: Respeito e promoção dos Direitos Humanos e Direitos Digitais 9
- Princípio 4: Nosso compromisso com o meio ambiente 10
- Princípio 5: Inovação, desenvolvimento e uso responsável da tecnologia 11
- Princípio 6: Comunicação responsável 12
- Princípio 7: Nosso compromisso com o cliente 13
- Princípio 8: Nosso compromisso com os colaboradores 14
- Princípio 9: Nosso compromisso com as sociedades em que atuamos 16
- Princípio 10: Gestão responsável da cadeia de suprimentos 17

IV. Conformidade com os Princípios de Negócio Responsável 18

V. Como posso colocar esses princípios em prática 19

I. Introdução

Na Telefônica, estamos comprometidos com a gestão ética e de longo prazo, promovendo o desenvolvimento social e ambiental integral e sustentável por meio de nossos **Princípios de Negócio Responsável.**

Esses Princípios definem nossa cultura corporativa, refletem o tipo de companhia que queremos ser e nos permitem estabelecer relações comerciais éticas e duradouras com parceiros e fornecedores que operam sob padrões comerciais semelhantes.

Todos nós da Telefônica temos a responsabilidade de agir com **integridade**, **transparência** e **compromisso** para gerar uma relação de confiança e segurança com todos os nossos stakeholders.

INTEGRIDADE

Implica agir em todos os momentos de acordo com padrões éticos que são inegociáveis.

TRANSPARÊNCIA

Implica nos comprometer a garantir que nossos stakeholders e a sociedade em geral tenham informações claras, verdadeiras e acessíveis sobre nossa estratégia e atividades, facilitando para eles levantarem dúvidas ou dúvidas sobre elas.

COMPROMISSO

Implica cumprir os Princípios que declaramos.

II. Escopo de aplicaçao

Esses Princípios regem a atividade **de todos nós que fazemos parte do Grupo Telefônica**, independentemente de onde exerçamos nossa atividade e nossa posição ou função dentro dela. Eles também estabelecem nossos compromissos com **fornecedores e parceiros comerciais**, com o objetivo de promover a conformidade em toda a cadeia de suprimentos por meio de uma gestão proativa com eles.

Os Princípios de Negócio Responsável, o código de ética e conduta do Grupo Telefônica, serão atualizados periodicamente (pelo menos a cada cinco anos) e sua aprovação é da responsabilidade do Conselho de Administração da Telefônica Brasil S.A.

III. Nossos Princípios de Negócio Responsável

Princípio 1: Gestão ética e responsável

Integridade e responsabilidade são pilares essenciais que orientam a conduta de todos na Telefônica e inspiram seu programa de Compliance. Nossa cultura ética implica respeito absoluto pela legalidade e estabelece padrões claros de ação.

Respeito à lei

Na Telefônica, garantimos que **nossa atividade seja realizada de acordo com a legislação vigente** em todos os mercados em que atuamos, tanto nacional quanto internacionalmente. Esse compromisso com a legalidade é especialmente relevante no que diz respeito à **rejeição da corrupção**.

Nesse sentido, é responsabilidade de todos os colaboradores estar cientes e cumprir os regulamentos internos do Grupo, que desenvolvem os Princípios estabelecidos neste código.

Honestidade e integridade

Na Telefônica, estamos firmemente comprometidos com a honestidade, integridade e conformidade. Adotamos uma política de tolerância zero para suborno e corrupção em qualquer forma, tanto no setor público quanto no privado, e estamos comprometidos em cumprir as leis anticorrupção em todos os mercados em que atuamos.

Nossas políticas internas proíbem qualquer pagamento impróprio ou suborno.

- **Proibições na esfera pública:** Agimos com total **integridade em nosso relacionamento com o setor público,** evitando qualquer conduta que possa comprometer a imparcialidade, objetividade ou independência de colaboradores ou colaboradores públicos. Portanto, é estritamente proibido oferecer, prometer, pagar, conceder ou autorizar a entrega de qualquer objeto de valor, direta ou indiretamente, para influenciar decisões governamentais, administrativas ou judiciais, ou para obter uma vantagem indevida para a companhia.

- **Proibições na esfera privada:** Em nossas relações com o setor privado, aplicamos os **mesmos padrões de integridade e conduta responsável.** É proibido oferecer, prometer, pagar, doar ou aceitar bens de valor quando isso possa condicionar inadequadamente a conduta de terceiros, influenciar decisões empresariais ou gerar vantagens indevidas.

Agir com integridade significa que todos nós que fazemos parte do Grupo devemos colocar os interesses da companhia e a conformidade com a legislação vigente acima de qualquer interesse pessoal. Devemos evitar intervir ou influenciar decisões em questões em que possa haver conflito de interesses, e devemos comunicar qualquer situação potencial ou real por meio das ferramentas habilitadas pela companhia para esse fim. Na Telefônica, prevenimos, mitigamos e gerenciamos conflitos de interesse.

Temos um **Sistema de Gestão de Conformidade**, projetado para prevenir, detectar e corrigir violações éticas, bem como atos de corrupção, fraude ou suborno. Esse sistema, aplicável a todas as unidades do Grupo, reforça nossa cultura de integridade e garante o cumprimento das normas internas e legislações externas, promovendo uma conduta responsável em toda a organização.

Transparência nos mercados

Fornecemos, imediatamente e sem discriminação, todas as **informações relevantes** da companhia.

Estamos cientes da importância, para todos os nossos stakeholders, de compartilhar informações **verdadeiras, completas, oportunas e claras** por

meio dos relatórios que registramos junto aos órgãos supervisores relevantes do mercado de valores mobiliários, bem como em outras comunicações públicas da companhia.

Abstemo-nos de usar, para nosso próprio benefício ou o de terceiros, **informações privilegiadas**, salvaguardando a confidencialidade e estabelecendo os controles e processos legalmente exigidos pelos órgãos supervisores dos mercados de valores mobiliários em todas as ações relacionadas a esses.

Tributação

Agimos com honestidade, transparência e respeito à lei na gestão de nossos assuntos fiscais, e estamos comprometidos com nossa obrigação de pagar impostos legalmente aplicáveis de forma adequada em todos os países onde operamos, contribuindo assim para seu progresso econômico e social. Além disso, garantimos transparência e informações completas, tanto locais quanto globais, para facilitar a compreensão de tudo relacionado à tributação da companhia.

Não usamos estruturas corporativas; também não estamos presentes em nenhuma das jurisdições incluídas na lista legalmente aplicável de paraísos fiscais para fins de ocultar ou reduzir a transparência de nossas atividades em relação às autoridades fiscais ou a qualquer outra parte interessada.

Ativos empresariais

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

Livre Concorrência

Acreditamos em **mercados livres e condições justas de concorrência**. Portanto, estamos comprometidos em tomar decisões de forma responsável e respeitosa, em cumprir as regulamentações de defesa da concorrência e em evitar qualquer prática ou conduta que, de qualquer forma, possa ter o propósito de restringir ou distorcer a livre concorrência nos mercados. Nossos fornecedores devem sempre evitar, em suas próprias empresas, quaisquer atos anticoncorrenciais, como atividades de carteis, fixação de preços e quaisquer outras práticas que violem a lei da concorrência.

Neutralidade política

Na Telefônica, permanecemos **neutros em nível político**. Em nenhum momento tomamos uma posição, direta ou indiretamente, a favor ou contra qualquer partido político.

Não fazemos doações para partidos políticos ou organizações, públicas ou privadas, que estejam vinculadas organizacionalmente e contribuam para seu financiamento. Isso não nos impede, em conformidade com a legislação vigente, de divulgar nossos pontos de vista sobre questões que possam afetar a gestão e a sustentabilidade da companhia por meio de atividades de relacionamento institucional ou relacionamento. Informamos de forma transparente sobre nossa atividade de relacionamento institucional, quando apropriado, por meio dos diferentes registros existentes para esse fim.

Princípio 2: Governança corporativa e controle interno

Nossos princípios fundamentais de governança corporativa estão estabelecidos no marco normativo interno, que inclui o Estatuto, o Regulamento do Conselho de Administração, o Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas e certas políticas relacionadas a este assunto.

Com relação aos **princípios que inspiram nossa governança corporativa**, vale destacar o seguinte:

- maximizando o valor da companhia no interesse dos acionistas,
- o papel essencial do Conselho de Administração na supervisão da direção e administração da companhia, e
- Transparência da informação em nossas relações com nossos stakeholders, incluindo colaboradores, acionistas, investidores e clientes.

Da mesma forma, para garantir o alcance de nossos objetivos estratégicos, temos uma estrutura organizacional específica e precisa, alinhada a um modelo de sustentabilidade de longo prazo, que facilita a tomada de decisões responsáveis baseadas em princípios de boa governança.

Isso é alcançado por:

Melhoria contínua da estrutura de governança corporativa

Na Telefônica, mantemos um compromisso permanente com a melhoria contínua do nosso marco de governança corporativa.

Analisamos e revisamos regularmente nossas estruturas de governança corporativa e o grau de conformidade com as principais recomendações existentes sobre boa governança, somos regidos pelos mais altos padrões e somos guiados pelas melhores práticas nacionais e internacionais, adotando iniciativas de melhoria e sempre levando em mente a criação de valor de longo prazo e a defesa dos interesses dos acionistas.

Proteção dos interesses dos acionistas

Temos ferramentas e mecanismos que protegem os acionistas, permitindo que eles tenham acesso a informações financeiras, não financeiras e estratégicas que lhes permitem partir do capital necessário para acessar informações e tomar decisões.

Temos um **Escritório de Acionistas**, voltado para a atenção dos acionistas de varejo, e uma **área de Relações com Investidores**, para atender investidores institucionais e analistas financeiros, protegendo os interesses de todos os acionistas graças ao contato direto contínuo com eles por meio de reuniões virtuais ou presenciais.

Além disso, disponibilizamos por meio de nosso site todas as informações atualizadas da companhia: o desempenho da ação, as informações financeiras e não financeiras registradas junto aos órgãos supervisores, apresentações de conferências e fóruns, Informações Privilegiadas e Outras Informações Relevantes, calendários financeiros e pontos de contato, entre outros assuntos.

Controle interno e gestão de riscos

Implementamos controles apropriados para avaliar e gerenciar todos os riscos relevantes para a Telefônica.

O **controle interno** é configurado como um **processo integrado à atividade** diária de nossa companhia, no qual todas as áreas, dentro de seu escopo de atuação, são responsáveis pelo controle interno e devem considerar entre suas tarefas os elementos de garantia necessários para alcançar os objetivos operacionais, com o uso mínimo de recursos, a disponibilidade de informações adequadas para tomada de decisão e relatórios externos e a observância das leis e regulamentos.

Auditoria Interna, como área independente da gestão da companhia, é a área da Telefônica responsável por confirmar, por meio de evidências adequadas, o funcionamento adequado das estruturas de controle interno e gestão de riscos e, quando apropriado, detectar possíveis ineficiências ou violações do sistema de controle que o Grupo estabelece por meio de seus processos.

Nosso processo de **gestão de riscos** toma a estratégia e os objetivos da companhia como ponto de partida, como base para identificar os principais riscos que podem afetar seu desempenho, avaliá-los e definir o acompanhamento e a resposta a eles, geralmente por meio de planos de mitigação.

Princípio 3: Respeito e promoção dos Direitos Humanos e Direitos Digitais

Na Telefônica, estamos comprometidos em respeitar e promover os direitos humanos reconhecidos internacionalmente, incluindo, entre outros, aqueles contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, os princípios relativos aos direitos reconhecidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e as oito convenções fundamentais que os desenvolvem.

Acreditamos que todas as pessoas, sem discriminação com base em origem, identidade ou qualquer outro status pessoal, social ou econômico, possuem dignidade inerente e direitos universais. Por esse motivo, r**ejeitamos qualquer prática discriminatória ao longo de nossa cadeia de suprimentos** e incorporamos a gestão de **diversidade e inclusão como um elemento-chave de nossas políticas e processos**.

Em conformidade com os Princípios Orientadores da ONU sobre Negócios e Direitos Humanos, e as Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais sobre Conduta Empresarial Responsável, realizamos a devida diligência (em estreita consulta com nossos stakeholders) para identificar, prevenir, mitigar e remediar possíveis impactos adversos de nossas atividades ao longo da cadeia de suprimentos.

Esse compromisso se estende explicitamente aos **Direitos Digitais**, abrangendo diversos aspectos, como proteção de dados pessoais, privacidade, segurança da informação, uso ético da tecnologia, acesso equitativo a soluções digitais ou prevenção da discriminação no ambiente digital.

Respeitamos e promovemos todos os direitos humanos reconhecidos internacionalmente e cumprimos a legislação aplicável, dando atenção especial aos seguintes aspectos do mundo digital:

Liberdade de expressão e informação

Estamos comprometidos com o direito fundamental à liberdade de expressão e informação. Todas as pessoas devem poder expressar livremente suas opiniões, acessar informações verdadeiras e se relacionar umas com as outras de maneira respeitosa. Como uma companhia de telecomunicações, **facilitamos e promovemos a troca de informações** por meio de nossas redes e serviços.

Como multinacional atuando em mercados regulados, em circunstâncias excepcionais e legalmente previstas, podemos receber certos requisitos das autoridades competentes. Nesses casos, comprometemo-nos a seguir procedimentos internos que garantam o cumprimento da legislação aplicável, protegendo os direitos fundamentais dos indivíduos envolvidos.

Privacidade e segurança

Na Telefônica, damos especial importância aos direitos e liberdades relacionados à confidencialidade das comunicações e à privacidade dos dados pessoais, bem como à segurança das informações que passam por nossas redes. Para isso, facilitamos uma conectividade robusta e confiável e oferecemos produtos e serviços para o cuidado e proteção da privacidade e dos dados pessoais de nossos clientes. Além disso, temos um **Centro Global de Transparência** que reflete nossa abordagem sobre esse tema.

O respeito à **privacidade** dos dados é essencial para o nosso negócio e um elemento fundamental ao projetar nossos produtos e serviços. Estamos comprometidos em cumprir as regulamentações de proteção de dados e privacidade nos mercados em que atuamos. Nossos clientes têm a capacidade de saber quais dados pessoais coletamos, como e para que fim os utilizamos, além da opção de controlar seu uso.

Nosso compromisso com a **segurança** consiste em prevenir, detectar e gerenciar riscos que possam afetar nossos sistemas de informação, garantindo um nível adequado de proteção compatível com as necessidades do negócio. Aplicamos as medidas necessárias para proteger as pessoas e informações que gerenciamos, garantindo sua confidencialidade, integridade e disponibilidade, e agimos rápida e diligente em caso de qualquer incidente de segurança.

Princípio 4: Nosso compromisso com o meio ambiente

A proteção do meio ambiente é essencial para alcançar o desenvolvimento sustentável e, na Telefônica, assumimos nossa responsabilidade pela conservação. Nosso compromisso é claro: aumentar o impacto positivo que a digitalização pode ter na sociedade e em outros setores econômicos, bem como minimizar nosso impacto ambiental.

Trabalhamos para tornar nossas operações cada vez mais eficientes, confiando em energias renováveis, eficiência energética e design. Também promovemos a circularidade por meio do reuso e reciclagem de equipamentos, e colaboramos com parceiros de negócios, clientes, fornecedores e outras partes interessadas que compartilham nossos objetivos.

Estabelecemos compromissos concretos em áreas-chave como consumo de energia, emissões de gases de efeito estufa ou a gestão responsável de equipamentos elétricos e eletrônicos. Ao fazer isso, contribuímos para a descarbonização da economia e promovemos um modelo circular que aproveite o potencial da tecnologia para construir um futuro mais verde.

Gestão ambiental

Temos **Sistemas de Gestão Ambiental** implementados em todas as operações de telecomunicações do Grupo Telefônica. Esses sistemas nos permitem garantir o cumprimento da legislação ambiental aplicável, melhorar a gestão eficiente dos recursos e prevenir e minimizar os impactos associados à nossa atividade.

Também incorporamos **critérios e normas ambientais em nossos processos de compra** para envolver nossos fornecedores na redução da pegada ambiental ao longo da cadeia de suprimentos. Isso reforça uma abordagem comum para a sustentabilidade e garante que nossas políticas ambientais vão além das nossas próprias operações.

Para garantir o cumprimento desses compromissos, incentivamos nossos colaboradores, parceiros e fornecedores a adotarem um comportamento ambiental responsável e a contribuir para aumentar a conscientização entre o cliente final sobre o progresso que promovemos nessa área, promovendo assim uma cultura ambiental sólida e compartilhada.

Energia e mudanças climáticas

Estamos cientes da urgência climática e estamos trabalhando para limitar o aumento da temperatura global a 1,5°C. Nossas metas de descarbonização nos colocam no caminho rumo à meta de **emissões líquidas zero até 2040**.

Para avançar, ativamos as principais alavancas do nosso **Plano de Ação Climática**: eficiência energética, energia renovável e todas as ações relacionadas à nossa cadeia de suprimentos (relacionamento com fornecedores, precificação do carbono, critérios de circularidade etc.). Além disso, avaliamos os riscos decorrentes das mudanças climáticas e aproveitamos as oportunidades de uma economia em processo de descarbonização, onde conectividade e soluções digitais têm um papel muito importante.

Economia circular

Estamos comprometidos com um modelo de economia circular que busca **fazer melhor uso dos recursos e reduzir o desperdício ao mínimo**. Para alcançar isso, promovemos práticas como reutilização, reparo e reciclagem, dando uma segunda vida aos produtos e evitando a fabricação desnecessária de novos equipamentos. Também trabalhamos com nossos fornecedores para incorporar critérios ambientais no design dos equipamentos e com nossos clientes para promover hábitos de consumo mais responsáveis e soluções que prolongam a vida útil dos materiais. Com essa abordagem, queremos contribuir para um futuro mais sustentável, onde fazer mais não implica usar mais, mas usar melhor.

Redesenhar, reduzir, reutilizar e reciclar são as bases para minimizar o desperdício de recursos e as emissões de CO_2 ao longo do ciclo de vida e melhorar nossa eficiência em seu uso. O **ecodesign** dos nossos produtos e o reuso e reciclagem de equipamentos elétricos e eletrônicos são a base para avançar em direção a uma **companhia de desperdício zero**.

Princípio 5: Inovação, desenvolvimento e uso responsável da tecnologia

Controlamos e garantimos a conformidade com os **padrões de segurança e qualidade desde o design**, bem como na fabricação, distribuição e manutenção de nossos produtos e serviços, bem como daqueles que distribuímos. Estamos comprometidos com um design responsável que incorpore acessibilidade, sustentabilidade e critérios éticos no uso de tecnologias emergentes, incluindo inteligência artificial generativa, para minimizar riscos e maximizar impactos positivos na sociedade e no meio ambiente.

Dedicamos um esforço especial à promoção do uso responsável da tecnologia, integrando a proteção e o **bem-estar digital de crianças e adolescentes** como um eixo-chave de nossa estratégia, para contribuir para que a Internet e as ferramentas digitais tenham um impacto positivo em todas as áreas de nossas vidas.

Inteligência artificial

Na Telefônica, desenvolvemos e utilizamos Inteligência Artificial (IA) guiada por um **modelo de governança** que exige avaliar os riscos de seu uso e conformidade com as regulamentações aplicáveis e nossos **Princípios de Inteligência Artificial**, para que seja:

- **Transparente e explicável,** baseado em uma compreensão clara de como seus modelos funcionam e da lógica por trás de suas decisões, e de uma forma que faz com que as pessoas afetadas saibam quando interagem com sistemas de IA.

- **Justo e inclusivo,** com o objetivo de oferecer resultados precisos, equitativos e acessíveis para todas as pessoas, buscando evitar impactos discriminatórios e minimizar vieses nos dados, design e implementação de algoritmos.

- **Respeita a privacidade e a segurança,** garantindo a proteção dos dados pessoais ao longo de todo o seu ciclo de vida e assegurando a robustez e rastreabilidade dos sistemas para prevenir ataques, mitigar riscos e fortalecer a cibersegurança.

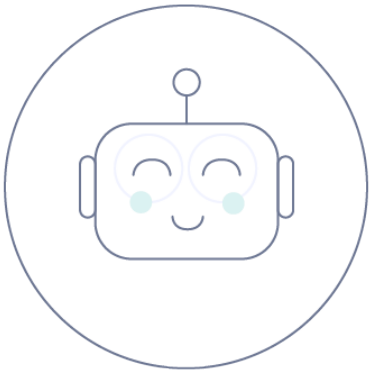
- **Orientado para a sustentabilidade ambiental,** minimizando o impacto ambiental da IA por meio da eficiência energética de sistemas, dados e infraestruturas.

- Com **supervisão humana, responsabilidade e prestação de contas em toda a cadeia de suprimentos e no ciclo de vida dos sistemas,** garantindo a rastreabilidade das decisões, definindo papéis claros em sua implementação e antecipando possíveis impactos negativos.

- **Livre de práticas que afetam injustamente indivíduos ou grupos** de indivíduos, evitando expressamente o uso ou a implantação de sistemas de IA que possam envolver comportamento manipulativo, exploração de vulnerabilidades de indivíduos ou grupos, práticas discriminatórias de classificação social, vigilância biométrica não autorizada ou qualquer outra prática proibida pelas regulamentações aplicáveis.

Remoção de barreiras

Queremos garantir que pessoas com deficiência possam acessar as vantagens da tecnologia, construindo um mundo mais acessível. Por esse motivo, estamos comprometidos em incorporar **critérios de acessibilidade em nossos produtos e serviços desde o design**, ao mesmo tempo em que melhoramos a acessibilidade de todas as nossas instalações, serviços e canais de informação.



Princípio 6: Comunicação responsável

Promovemos a liberdade de expressão, pluralismo e diversidade, bem como a liberdade de opinião, e assumimos os compromissos de informação verdadeira, educação, conscientização e inclusão, garantindo explicitamente a proteção de crianças e adolescentes e a prevenção de qualquer impacto negativo que o conteúdo possa ter em seu desenvolvimento e bem-estar.

Como uma companhia dedicada não apenas a facilitar a comunicação, mas também a gerar entretenimento, culturais, esportes, publicidade e outros conteúdos que possam gerar impacto e influência na sociedade, promovendo comportamentos e hábitos ambientais sustentáveis, assumimos nossa responsabilidade de promover uma **comunicação responsável, ética e de qualidade**, incorporando também processos de controle para garantir publicidade legal e confiável.

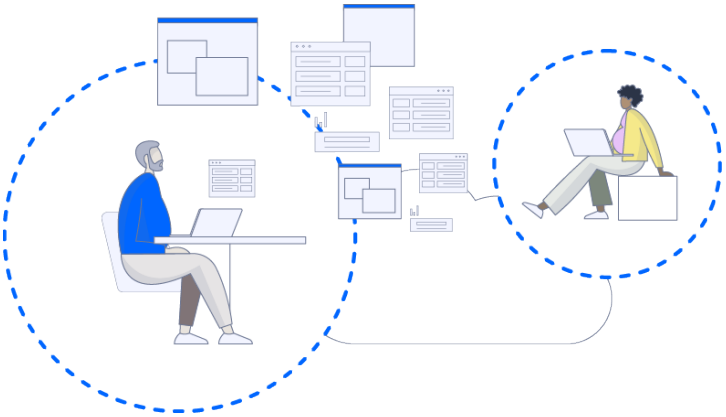
Nossas comunicações digitais e publicitárias incluem mensagens que incentivam hábitos sustentáveis e respeitam a diversidade cultural, evitando vieses algorítmicos na segmentação. Também temos **critérios editoriais éticos** antes da emissão de nossas mensagens publicitárias e patrocínios:

- Eles não abusarão da boa-fé do consumidor.
- Eles não violarão a dignidade das pessoas.
- Eles não incorporarão mensagens ou imagens que promovam o consumo de álcool, tabaco, drogas, transtornos alimentares ou terrorismo.
- Eles nunca devem incitar ódio, violência ou discriminação com base em etnia, cor da pele, nacionalidade, religião, idade, gênero, deficiência, orientação sexual e identidade, ou qualquer outro tipo, promovendo o uso de linguagem neutra e não sexista.
- Eles não incentivarão a prática de comportamentos ilegais ou comportamentos que prejudiquem o meio ambiente.
- Eles não vão abusar da ingenuidade dos menores.
- Eles não incluirão alegações ambientais que não podem ser justificadas ou verificadas, evitando assim práticas de greenwashing.
- Eles não usarão linguagem técnica ou confusa que dificulte a compreensão, especialmente para idosos, pessoas com deficiência ou outros grupos que exigem comunicação clara e acessível.

Uso das Redes Sociais

Usamos as redes sociais como um canal para nos comunicar com nossos clientes e com a sociedade. Qualquer comunicação feita por redes sociais em nome da Telefônica ou de qualquer uma de suas marcas registradas deve em todos os momentos respeitar os princípios de **integridade, respeito e responsabilidade**, e manter uma linha coerente e rigorosa, alinhada com as regulamentações e diretrizes internas, os valores e o posicionamento oficial da Telefônica.

Nossa condição como colaboradores da Telefônica pode gerar consequências indesejadas nas redes sociais, então devemos manter uma separação clara entre as mensagens emitidas em nome da Telefônica e opiniões ou posições pessoais.



Princípio 7: Nosso compromisso com o cliente

Na Telefônica, estamos comprometidos em mostrar aos nossos clientes que os compreendemos, que nos importamos com eles e que oferecemos o que precisam de forma simples e transparente. Também cuidamos e protegemos suas informações para construir relacionamentos de confiança baseados no respeito e na gratidão.

Para construir relações de confiança duradouras com nossos clientes, agimos de acordo com **dois valores fundamentais: respeito e gratidão**, presentes em todas as nossas interações.

Respeito envolve ouvir ativamente suas necessidades, entender suas preocupações e tratar cada cliente com dignidade, sempre lembrando que seu tempo é um valor essencial. Também demonstramos **gratidão** e humildade por termos nos escolhido.

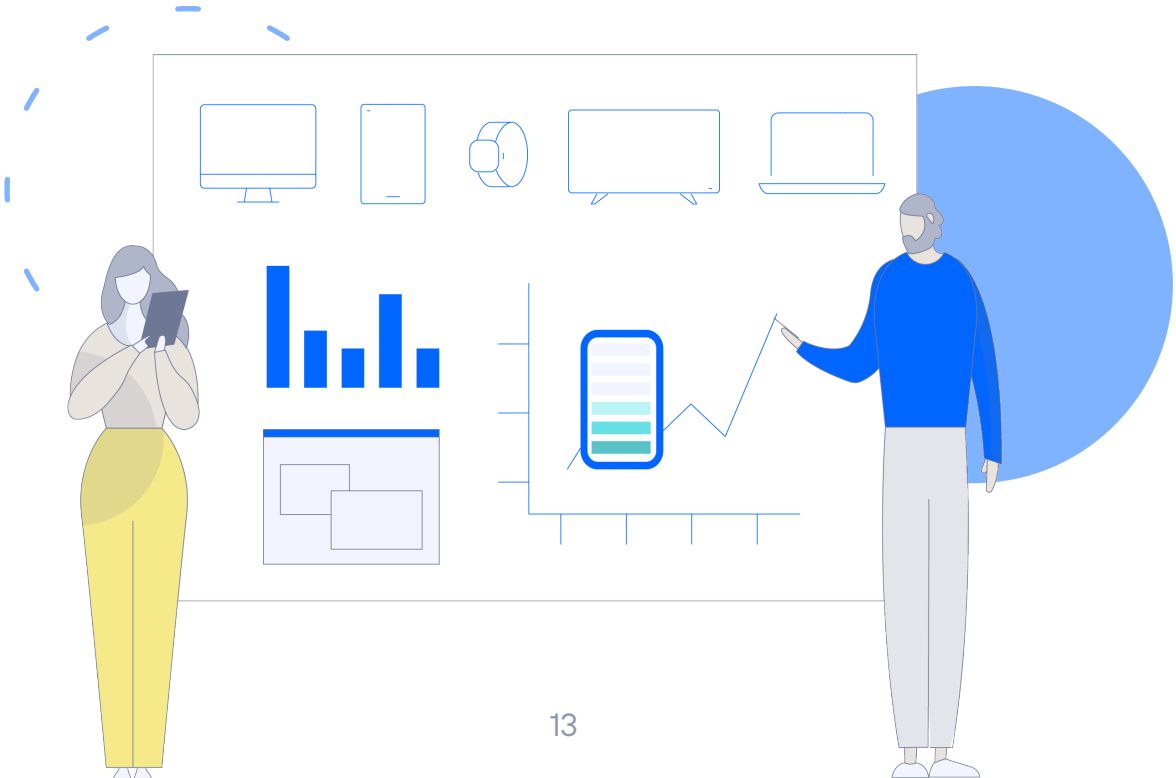
Ouvimos nossos clientes para entender suas necessidades e expectativas e as incorporamos em nossos processos, produtos, serviços e canais de atendimento.

Seu **bem-estar e satisfação** são prioridade, por isso oferecemos atenção personalizada, soluções proativas, bem como produtos e serviços de qualidade, em um processo contínuo de melhoria.

Oferecemos **tecnologia de ponta** que garante a confiabilidade de nossas redes e a disponibilidade de nossos serviços, promovendo sustentabilidade, inclusão digital e conectividade para pessoas, empresas e administrações públicas.

Buscamos **simplicidade e agilidade** em todas as interações, eliminando barreiras e oferecendo soluções intuitivas e acessíveis, além de resolução eficiente de qualquer incidente.

Por fim, garantimos a **segurança, privacidade e bem-estar** de nossos clientes por meio de medidas proativas e inovadoras que protegem seus dados, redes e informações. Damos aos clientes controle e acesso aos seus dados e desenvolvemos a tecnologia de forma ética e responsável, incentivando o uso seguro da tecnologia.



Princípio 8: Nosso compromisso com os colaboradores

Na Telefônica, consideramos a motivação de nossas equipes e profissionais essencial. O entusiasmo e o compromisso deles com o propósito e os valores da Telefônica são fundamentais para alcançar nossos objetivos.

Portanto, além de garantir o cumprimento dos direitos trabalhistas de nossos trabalhadores e proteger sua segurança e saúde, estamos comprometidos em maximizar seu potencial. Para alcançar isso, estamos comprometidos com o **aprendizado contínuo** das habilidades mais demandadas no mercado, a fim de alcançar o desenvolvimento profissional de nossos colaboradores, implementamos **novas formas de trabalhar**, promovemos uma cultura de bem-estar e facilitamos a **reconciliação** entre vida pessoal e profissional. Também promovemos a **diversidade e inclusão** de nossas equipes e garantimos **igualdade de gênero** em todos os processos da companhia, reduzindo assim a diferença salarial.

Desenvolvimento Profissional

Apoiamos o desenvolvimento profissional de nossos colaboradores, aprimorando suas habilidades, garantindo sua empregabilidade e melhorando suas perspectivas futuras no mundo do trabalho. Para isso, fornecemos aos colaboradores as ferramentas para garantir **treinamento contínuo**, especialmente aprimorando suas habilidades digitais. Nossos **processos de seleção, contratação, treinamento e promoção interna** são baseados em critérios claros de integridade, igualdade, capacidade, competência e méritos profissionais.

Incentivamos nossos colaboradores a saber como a avaliação de suas contribuições para o alcance dos objetivos da companhia é realizada. 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 fases do ciclo de vida dos trabalhadores, ratificando nosso compromisso com a diversidade e igualdade nos processos de seleção e contratação, promoção, gestão de talentos, remuneração e treinamento implementados pela companhia.

Remuneração

Estamos comprometidos em garantir que nossa **remuneração** seja **justa e adequada** aos mercados de trabalho em que atuamos, e em garantir que confiemos em indicadores que medem o nível de remuneração de nossos colaboradores no mercado. Além disso, oferecemos benefícios que podem ser escolhidos por nossos colaboradores, respeitando sua individualidade e seu momento de vida.

Nossas **políticas de remuneração** são baseadas em mérito e capacidades, alinhadas com os requisitos da posição. Utilizamos dados externos de referência para revisar regularmente nossas estruturas de remuneração e benefícios e alinhá-las aos padrões de mercado. Além disso, na Telefônica, implementamos sistemas de remuneração baseados em avaliações objetivas de cargos que garantem tratamento igualitário em termos de funções e remuneração.

Também estamos comprometidos em eliminar a **diferença salarial ajustada de gênero** (±1%) e monitorar sua evolução anualmente, de acordo com a legislação aplicável.

Direitos trabalhistas

Garantimos que todos os colaboradores tenham seus direitos trabalhistas respeitados e, sob nenhuma circunstância, toleraremos 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 pertencerem à **organização sindical** que os representa e não toleramos qualquer tipo de retaliação ou ação hostil contra aqueles colaboradores que participam de atividades sindicais.

Garantimos um modelo de **relações trabalhistas** baseado no diálogo social contínuo, transparência e respeito mútuo, promovendo espaços de colaboração entre a companhia e a representação dos colaboradores. Promovemos a participação e mecanismos de monitoramento que nos permitem garantir o cumprimento dos acordos coletivos e adaptar as políticas trabalhistas às necessidades de nossos colaboradores e aos novos requisitos legais que estão sendo implementados.

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, tirar o melhor dos nossos colaboradores, empatizar com nossos clientes, impulsionar a inovação e ser mais produtivo. Por isso, promovemos igualdade de oportunidades, uma equipe humana diversa e trabalhamos para garantir uma cultura organizacional de equidade, pluralidade e inclusão, na qual a singularidade das habilidades, capacidades e formas de pensar de nossos colaboradores nos serve para tomar as melhores decisões.

Rejeitamos qualquer conduta ou prática discriminatória com fundamento, entre outros, nacionalidade, origem étnica, cor da pele, estado civil, responsabilidade familiar, religião, idade, deficiência, status social, opinião política, HIV e estado de saúde, gênero, sexo, orientação sexual, identidade e expressão de gênero.

Segurança, Saúde e Bem-Estar

Na Telefônica, entendemos **saúde e segurança no trabalho como um conceito abrangente** que abrange um estado de completo bem-estar físico, mental e social. Nosso objetivo é criar um ambiente de trabalho no qual os colaboradores se sintam totalmente confortáveis e saudáveis. Por esse motivo, implementamos iniciativas que promovem **uma cultura de interação consciente com a saúde** em todos os níveis da organização, gerando um impacto positivo na saúde física e mental e na motivação de nossos colaboradores, bem como sobre outros stakeholders e seu ambiente.

Estabelecemos todos os processos necessários para evitar acidentes, lesões e doenças ocupacionais associadas à nossa atividade profissional, por meio do rigoroso cumprimento de nossos ambientes regulatórios, treinamento e gestão preventiva dos riscos ocupacionais.

Incentivamos todos os colaboradores a cuidarem de sua saúde física e mental, assim como da saúde das pessoas ao seu redor.

Novas formas de trabalhar

Promovemos a implementação de **formas de trabalho mais ágeis e transversais**, que nos permitem focar nas necessidades de nossos clientes, priorizar a entrega de valor sendo mais eficazes e inovadores, e proporcionar às equipes maior autonomia e rapidez na tomada de decisões.

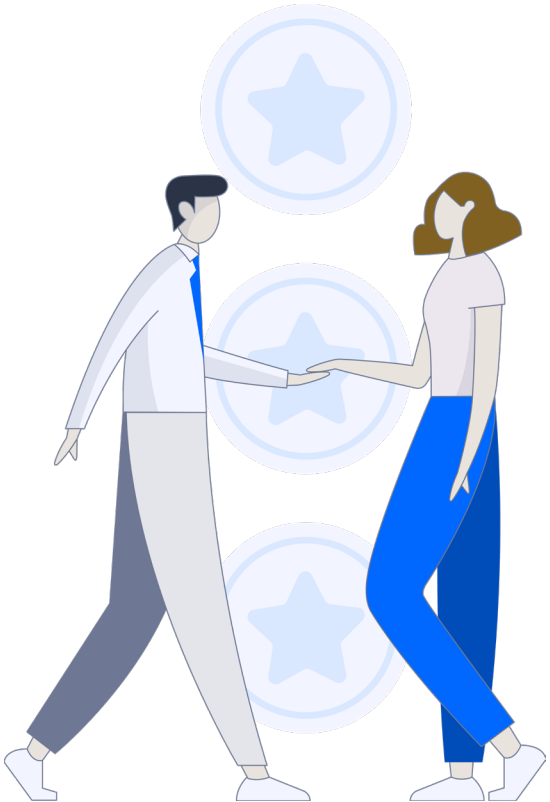
Além disso, temos **modelos de trabalho híbridos e flexíveis** que priorizam a sustentabilidade, reduzem o deslocamento e promovem práticas responsáveis no uso de recursos, permitindo um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional, ao mesmo tempo em que aumentam a produtividade por meio do uso otimizado da tecnologia.

Guiados por nossos princípios de trabalho híbrido — uma combinação equilibrada de trabalho móvel e presencial no escritório, horários flexíveis, liderança orientada a resultados e o uso de ferramentas digitais e baseadas em IA para colaboração eficiente e deslocamento responsável — promovemos a flexibilidade e apoiamos um equilíbrio saudável entre vida pessoal e profissional.

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

Estamos comprometidos com o **equilíbrio entre vida pessoal e profissional como um elemento-chave para a atração, retenção e desenvolvimento de talentos**. Para apoiá-lo, oferecemos modelos de tempo de trabalho flexíveis que ajudam a manter nossas equipes engajadas, satisfeitas e produtivas.

No contexto das formas digitais de funcionar, reconhecemos explicitamente o direito à **desconexão digital**.



Princípio 9: Nosso compromisso com as sociedades em que atuamos

Trabalhamos para contribuir para o crescimento responsável das sociedades em que atuamos. Para isso, garantimos o cumprimento da lei vigente em todos os mercados e respeitamos os direitos econômicos, sociais, culturais, civis e políticos que os compõem: comunidades locais, grupos vulneráveis, minorias, povos indígenas, comunidades tradicionais etc.

Além disso, como companhia de telecomunicações e serviços tecnológicos de valor agregado, queremos assumir nossa responsabilidade de contribuir para o **desenvolvimento social, tecnológico e econômico** dos países onde atuamos, investindo em infraestruturas de telecomunicações, gerando empregos e desenvolvendo serviços que melhorem o acesso à tecnologia e a qualidade de vida das pessoas.

Na Telefônica acreditamos que nossa contribuição para a sociedade deve ir além do valor estritamente gerado por nossa atividade comercial, e trabalhamos para integrar os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas** ao coração da companhia, com o objetivo de servir como um marco para monitorar, avaliar e comunicar nossa contribuição e impacto na sociedade e no planeta.

Também colaboramos com organizações cívicas, comunitárias, sem fins lucrativos e iniciativas públicas voltadas para erradicar problemas sociais nas comunidades locais onde atuamos, contribuindo com nossas habilidades e tecnologia.

Princípio 10: Gestão responsável da cadeia de suprimentos

A sustentabilidade na cadeia de suprimentos é uma prioridade fundamental no setor de telecomunicações, onde as empresas compartilham cada vez mais serviços e atividades na cadeia de suprimentos com nossos fornecedores e contratados.

Promovemos a sustentabilidade para expandir nosso impacto positivo na sociedade e reduzir o impacto ambiental dos produtos e serviços que oferecemos aos nossos clientes, pois eles são resultado de uma relação mutuamente benéfica com nossos parceiros de negócios e fornecedores. Nossos relacionamentos são equilibrados e confiáveis, e geram um **compromisso conjunto com qualidade, inovação e satisfação** do cliente final.

Estamos comprometidos em agir com **rigor, objetividade, transparência e profissionalismo** em nosso relacionamento com nossos parceiros de negócios e fornecedores.

Portanto, nossos **processos de aquisição** promovem a concorrência e garantem transparência e igualdade de oportunidades para todos os nossos parceiros e fornecedores
atuais ou potenciais.

Para cumprir nosso compromisso com a responsabilidade em toda a nossa cadeia de suprimentos, exigimos que nossos parceiros de negócios e fornecedores sigam nossos Princípios de Negócio Responsável por meio do nosso **Código de Conduta de Fornecedores** ou, na falta disso, nossos próprios equivalentes que garantam um comportamento ético e responsável.

É importante que os colaboradores que fazem compras ou aquisições para nossa companhia assumam sua responsabilidade individual ao trabalhar com fornecedores e parceiros responsáveis, e que realizem os **controles** estabelecidos para garantir, além da qualidade do serviço prestado ou do produto entregue, que ajam em todos os momentos de maneira responsável em relação às suas partes interessadas, promovendo a proteção ambiental, o respeito aos direitos humanos e práticas empresariais éticas.

IV. Conformidade com os Princípios de Negócio Responsável

No Grupo Telefônica, temos a obrigação de conhecer e cumprir esses Princípios.

Os Princípios de Negócio Responsável constituem nosso Código de Ética e Conduta. Para garantir seu conhecimento e aplicação correta, na Telefônica oferecemos anualmente um **curso online obrigatório** voltado para todos os nossos profissionais. Esse treinamento é complementado por outros **treinamentos especializados** que nos permitem aprofundar nosso entendimento dos Princípios e das regulamentações internas que os desenvolvem, reforçando assim nosso compromisso com a ética e a responsabilidade corporativa.

Da mesma forma, como parte essencial do nosso modelo de Compliance, a Telefônica dispõe de um **Sistema Interno de Informação**, no qual está integrado o **canal de denúncias**. Esse canal é o mecanismo preferencial disponibilizado a todos os empregados e administradores, bem como aos grupos de interesse — e, de modo geral, a qualquer terceiro — para comunicar informações referentes a qualquer sociedade do Grupo relacionadas a indícios de irregularidades, por ação ou omissão, que possam configurar um crime, uma infração administrativa grave ou muito grave, ou o descumprimento das obrigações estabelecidas neste Código.

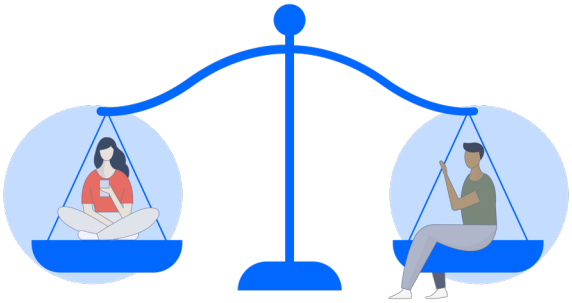
O canal de denúncia está acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e foi projetado para proporcionar um ambiente seguro e confiável. Ele permite comunicação anônima e garante a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais em todos os momentos, bem como os direitos dos participantes no processo.

A Telefônica e as demais sociedades do Grupo, de acordo com as disposições da legislação aplicável a elas, não adotarão e garantirão que nenhuma forma de retaliação direta ou indireta, incluindo ameaças ou tentativas de retaliação, seja adotada contra aqueles que realizam comunicações de boa-fé por meio do Sistema Interno de Informação.

O incumprimento destes Princípios será considerado infração trabalhista ou contratual, sujeita a sanção conforme as disposições específicas da legislação aplicável, sem prejuízo das outras ações que possam corresponder legalmente no campo penal ou administrativo.

V. Como posso colocar esses princípios em prática

Se você estiver em dúvida sobre o que fazer, pergunte a si mesmo o seguinte:



- Isso é consistente com nossos princípios?
- É legal?
- É ético?
- Isso cria uma relação de confiança com meu cliente, meu parceiro ou meu colega de trabalho?
- Isso geraria um problema para a Telefônica se isso aparecesse na imprensa?
- O que as pessoas que mais respeito fariam nessa situação?

Se ainda estiver em dúvida, peça conselhos. Existem muitas situações que não estão diretamente cobertas em nossos Princípios, mas você pode obter ajuda consultando:

POLÍTICAS E NORMAS INTERNAS:

A Telefônica possui um **marco normativo interno que desenvolve e complementa os Princípios estabelecidos neste Código**. O marco normativo é continuamente revisado e atualizado, a fim de se adaptar à evolução da companhia, às necessidades operacionais e às mudanças regulatórias aplicáveis. Portanto, todas as pessoas que fazem parte do Grupo têm a responsabilidade de conhecê-lo, manter-se informados sobre suas atualizações e consultá-lo regularmente.

CANAL DE CONSULTA SOBRE OS PRINCÍPIOS DE NEGÓCIO RESPONSÁVEL:

Para garantir a compreensão e aplicação corretas dos Princípios de Negócio Responsável, juntamente com campanhas de comunicação e ações de treinamento, a Telefônica possui um canal específico pelo qual colaboradores e terceiros podem solicitar **orientações ou esclarecimentos sobre as disposições deste Código**.

Telefónica