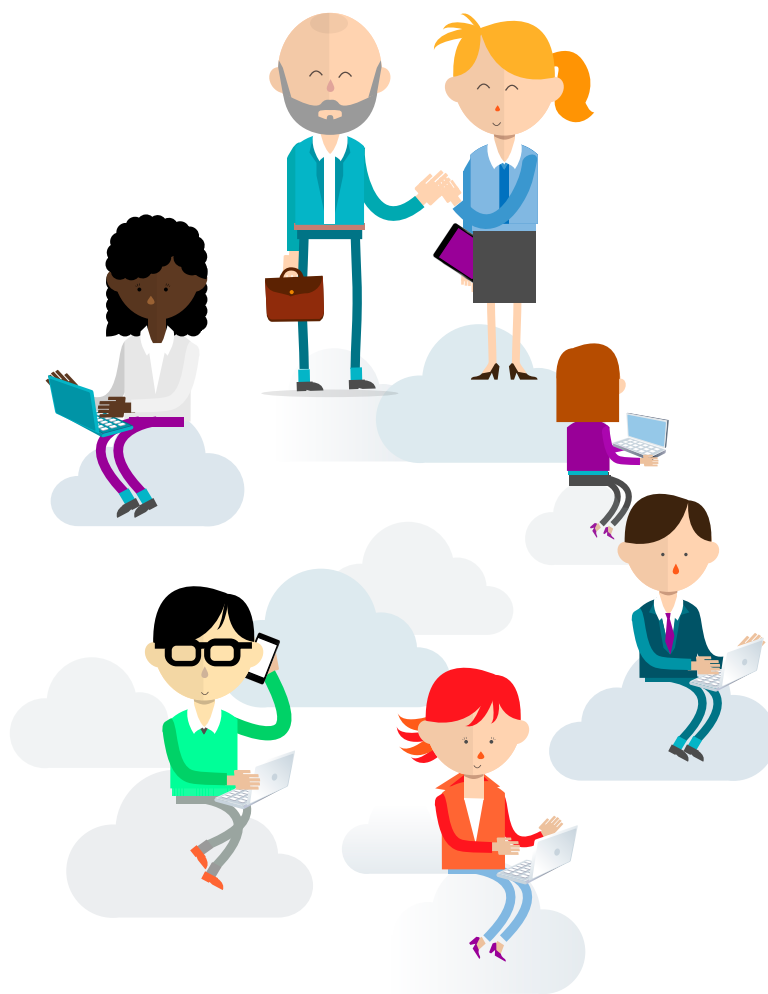


Princípios de **Negócio** **Responsável** da Telefônica_





O nosso jeito de trabalhar **reflete o tipo de companhia que queremos ser** e como queremos que todos aqueles que interagem conosco sejam

Queremos ser uma empresa na qual o cliente, o colaborador, o fornecedor, o acionista e a sociedade em geral possam confiar. Para conseguir isso, devemos comunicar de forma clara às nossas partes interessadas quais são os princípios que orientam as nossas ações. O presente documento visa responder a essa necessidade: os nossos Princípios de Negócio Responsável apresentam as diretrizes que

seguimos como companhia em tudo o que fazemos.

Em nossa Cadeia de fornecimento, os parceiros comerciais e os fornecedores são uma parte importante, por isso devemos exigir que eles também adotem os nossos Princípios ou princípios equivalentes que garantam que possamos cumprir aquilo que defendemos.



Índice

> Introdução

1. O que são os Princípios de Negócio Responsável
2. Por que eles são importantes
3. A quem se destina
4. Seu cumprimento

> Nossos Princípios Básicos

> Nossos Princípios de Negócio Responsável

1. Gestão ética e responsável
2. Nosso compromisso com o cliente
3. Nosso compromisso com os colaboradores
4. Governança corporativa e controle interno
5. Respeito aos direitos de privacidade e de liberdade de expressão
6. Nosso compromisso com a segurança da informação
7. A comunicação responsável
8. A gestão responsável da nossa cadeia de fornecimento
9. Nosso compromisso com o meio ambiente
10. Nosso compromisso com as sociedades nas quais operamos

> Como posso colocar em prática estes Princípios



INTRODUÇÃO_

1 O que são os Princípios de Negócio Responsável?

Trata-se dos princípios, normas e comportamentos que devem reger tudo o que dizemos e fazemos em nossa atividade diária, tanto quando agimos de forma individual quanto em equipe. Temos uma responsabilidade individual e compartilhada de agir com integridade, transparência e compromisso para gerar e consolidar uma relação de confiança com todas as nossas partes interessadas. E estes Princípios de Negócio Responsável (nossos “Princípios”) são o nosso guia para cumprir isso.

2 Por que eles são importantes?

Porque refletem o tipo de companhia que queremos ser, nos ajudam a construir e manter relações de longo prazo com as nossas partes interessadas e afetam diretamente o nosso profissionalismo e a nossa produtividade. Além disso, nos permitem estabelecer relações comerciais duradoras com parceiros que têm princípios similares, com o objetivo comum de contribuir para que o mundo seja um lugar melhor para viver.

Estes Princípios devem servir como guia em todas as nossas ações e decisões e na hora de nos comunicarmos com os demais, dentro e fora da companhia.



3 A quem se destina?

Estes Princípios **se dirigem a todos que fazemos parte da Companhia**, independentemente de onde desenvolvemos a nossa atividade e do nosso cargo ou função dentro da mesma. Estes Princípios **também se dirigem aos nossos fornecedores e parceiros comerciais**, com o objetivo de que sejam cumpridos em toda a nossa Cadeia de fornecimento.



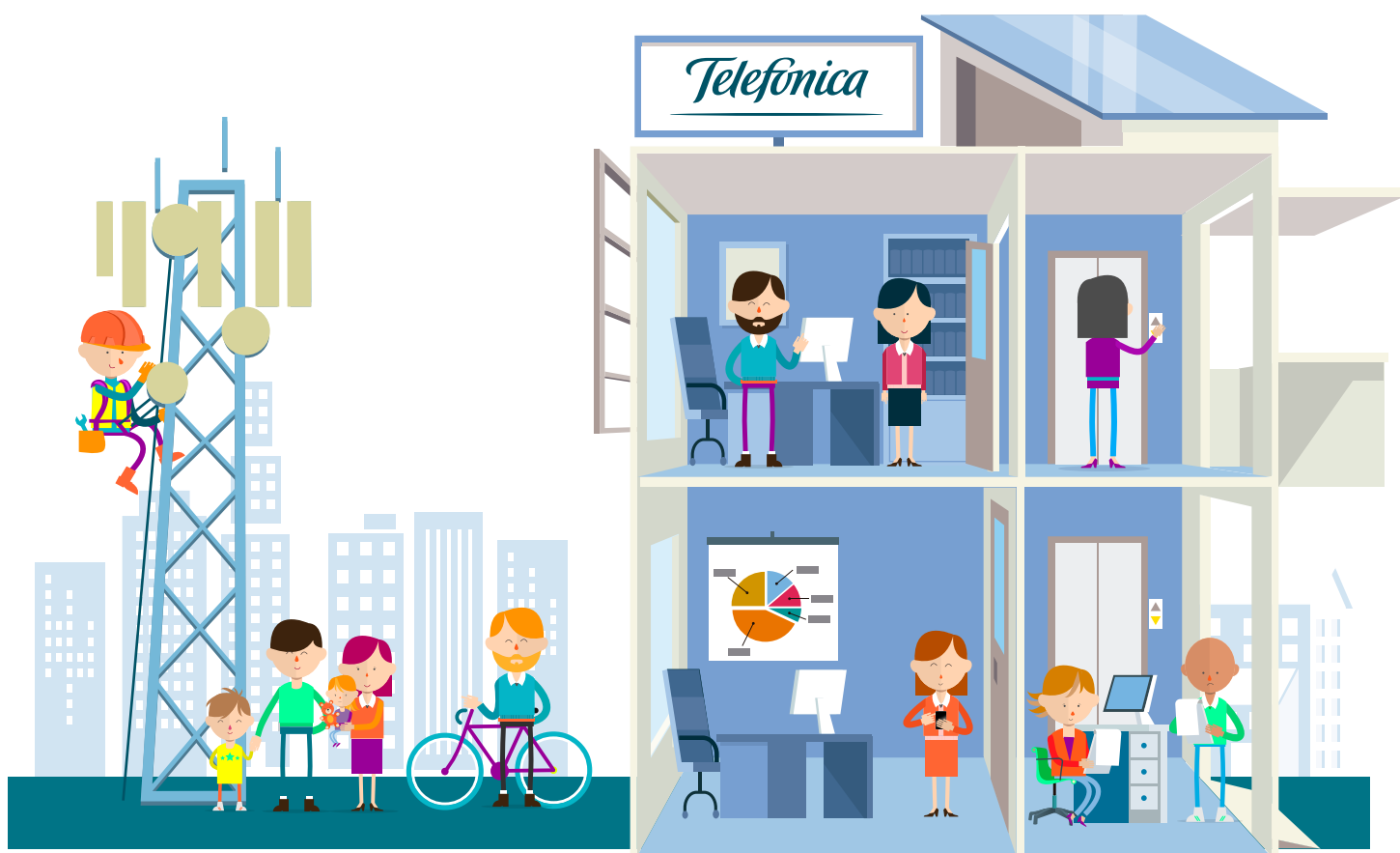
4 Seu cumprimento

A observância destes Princípios por todos ajudará esta Companhia a agir de forma ética e responsável perante todas as suas partes interessadas e a sociedade em geral. Por isso é importante que tenhamos ferramentas à nossa disposição para agir quando considerarmos que estes princípios ou as normas internas aprovadas no desenvolvimento (ou para o desenvolvimento) destes Princípios não estão sendo cumpridas.

Qualquer cliente, colaborador, fornecedor, acionista, parceiro ou outra parte interessada deve ter um canal de comunicação anônimo e seguro, que permita comunicar dúvidas ou denúncias no tocante ao cumprimento destes Princípios. Neste sentido, os colaboradores contam com o  **Canal de Denúncias** e as demais partes interessadas podem se comunicar conosco através do  **Canal de Negócio Responsável**.

Em ambos os casos, a Companhia tomará providências de forma imediata e respeitosa diante de qualquer comunicação que receber e se compromete a responder e agir, se for necessário, em um prazo razoável.

Caso a Companhia constate que um colaborador infringiu de alguma forma qualquer destes Princípios, a Companhia se reserva o direito de agir, adotando as medidas que considerar necessárias e, se for preciso, aplicando a punição cabível ou adotando as ações legais permitidas conforme o regime trabalhista ou penal aplicável a cada caso.





NOSSOS PRINCÍPIOS BÁSICOS_

Os nossos Princípios de Negócio Responsável têm origem em **três valores básicos: a integridade, o compromisso e a transparência**, essenciais para fomentar a relação de confiança que a Telefônica quer ter com as suas partes interessadas.



A INTEGRIDADE

A nossa integridade envolve honestidade e agir conforme padrões éticos inegociáveis.



O COMPROMISSO

A relação que mantemos com cada uma das nossas partes interessadas se fundamenta no compromisso de agir sempre de forma responsável e cumprir o que foi prometido.



A TRANSPARÊNCIA

Nós nos comprometemos a fazer com que os nossos clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e a sociedade em geral tenham informações claras e acessíveis sobre a nossa estratégia e as nossas atividades e que possam, a qualquer momento, fazer consultas sobre as dúvidas ou perguntas que eventualmente tiverem em relação às mesmas.



NOSSOS PRINCÍPIOS DE NEGÓCIO RESPONSÁVEL_

1 Gestão ética e responsável

Respeito à lei

Zelamos pelo cumprimento de todas as regulamentações e normas que nos sejam aplicáveis, tanto em nível nacional quanto internacional, e desenvolvemos políticas e normas internas cujo objetivo é fomentar o cumprimento destas normas por todos os colaboradores da Companhia.

Honestidade

Evitamos qualquer ação que possa ser interpretada como desonesta, incluindo conflitos de interesse ou situações que gerem vantagens indevidas para a Companhia.

Exigimos que todos os colaboradores ajam com integridade pessoal, promovendo sempre os interesses da companhia acima dos interesses pessoais.

Isso implica que:

> É proibido qualquer tipo de suborno; não é permitido prometer, oferecer ou dar qualquer benefício ou vantagem de qualquer natureza às pessoas, com a finalidade de influenciar em decisões de qualquer tipo (incluindo as governamentais, administrativas ou judiciais) ou obter vantagens indevidas para a Companhia. Também é proibido aceitar qualquer benefício ou vantagem que possa resultar em descumprimento das obrigações e deveres dos colaboradores da Companhia.

> Não devemos oferecer nem aceitar brindes, presentes, convites ou outro tipo de incentivos que possam recompensar ou influenciar em uma decisão empresarial.

> Devemos evitar qualquer conflito de interesse que possa antepor prioridades pessoais às da Companhia.

Ativos empresariais

Mantemos e conservamos os nossos ativos físicos, financeiros e intelectuais e fazemos uso eficiente e adequado destes.

Transparência da Informação

Proporcionamos, imediatamente e sem discriminação, toda informação considerada relevante. Estamos conscientes da importância para todas as nossas partes interessadas de compartilharmos informações verídicas, completas, oportunas e claras nos relatórios que registramos perante os Órgãos de Supervisão dos Mercados de Valores pertinentes, assim como em outras comunicações públicas da Companhia.

Informação Privilegiada

Nós nos abtemos de usar, em benefício próprio ou de terceiros, informação privilegiada, salvaguardando a confidencialidade e estabelecendo os controles e processos legalmente exigidos pelos Órgãos de Supervisão dos Mercados de Valores em todas as ações relacionadas com tais mercados.



Transparência Fiscal

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

Concorrência Leal

Acreditamos em mercados livres e condições de concorrência justas. Nós nos comprometemos a manter práticas de concorrência leais em todos os nossos mercados.

Neutralidade política

A Companhia se mantém neutra no âmbito político. Em nenhum momento assume uma posição, direta ou indiretamente, a favor ou contra qualquer partido político.

Não realizamos doações a partidos políticos ou organizações, públicas ou privadas, cujas atividades estejam claramente ligadas à política. Isto não nos impede de manifestar os nossos pontos de vista nos assuntos que possam afetar a gestão e a sustentabilidade da Companhia através de atividades de relacionamento. Informamos de forma transparente a nossa atividade de relacionamento, se for o caso, através dos diferentes registros existentes com este objetivo.

Direitos Humanos

Respeitamos e promovemos proativamente os direitos humanos e trabalhistas reconhecidos internacionalmente, incluindo os contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, assim como os princípios relativos aos direitos reconhecidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e as oito Convenções Fundamentais que os desenvolvem.





2 Nosso compromisso com o cliente

Os nossos clientes não só exigem produtos e serviços de qualidade, como também nos pedem **para agirmos de forma transparente e honesta** com eles. A prioridade de cada um de nós é, em todos os momentos, **cumprir este compromisso** com a finalidade de estabelecer uma relação de confiança e de benefício mútuo.

O cliente é e deve ser o ponto de partida de tudo o que fazemos. Por isso nos esforçamos para saber as suas opiniões e necessidades, buscamos nos antecipar á estas últimas e medir o seu grau de satisfação com os nossos produtos e serviços.

Devemos nos ater sempre aos padrões de confiança que constituem a **Promessa Cliente da Telefônica**: um compromisso firme de agir com transparência, simplicidade e integridade. Devemos oferecer somente o que temos certeza que poderemos cumprir. Fornecemos informação verídica, clara, útil e precisa ao comercializar os nossos produtos e serviços. Nos certificamos que estes cumprem todas as especificações exigidas e anunciadas.

Controlamos e garantimos que tanto os nossos próprios produtos e serviços quanto aqueles

que distribuímos cumprem todos os padrões de segurança e qualidade de fabricação. Quando, no exercício das nossas atividades, detectamos um risco neste sentido, comunicamos a situação e tomamos as medidas apropriadas para eliminá-lo.

Fornecemos ao cliente a informação necessária para poder entender a abrangência do produto ou serviço e os custos associados ao mesmo e damos informação detalhada de faturamento e cobrança.

Colocamos à disposição dos nossos clientes diferentes canais para que eles possam se comunicar conosco para pedir informação ou manifestar seu desacordo com os nossos produtos ou serviços, se for o caso. Agimos de forma rápida e cuidadosa para resolver qualquer solicitação documentada.

3 Nosso compromisso com os colaboradores

Os colaboradores são o ativo mais importante da Companhia. Seu entusiasmo e compromisso com a estratégia da Telefônica são fundamentais para que a Telefônica possa alcançar a sua visão.



Desenvolvimento Profissional

Apoiamos o desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores, fomentando a melhoria de suas capacidades e competências. Para isso, colocamos à disposição de todos ferramentas para garantir a formação contínua.

Os nossos processos de seleção, contratação, formação e promoção interna se baseiam em critérios claros de capacidade, competência e méritos profissionais. Promovemos o conhecimento sobre como é realizada a avaliação das contribuições dos colaboradores para a consecução dos objetivos da Companhia. Promovemos a participação ativa deles no processo de avaliação, para que, juntos, possamos continuar melhorando o nosso trabalho. Queremos contribuir também para o seu desenvolvimento pessoal através de ferramentas de formação e informação e para que possam conseguir o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Remuneração

Procuramos que as nossas remunerações sejam justas e adequadas aos mercados de trabalho nos quais desenvolvemos as nossas operações.

Direitos Trabalhistas

Garantimos que todos os colaboradores usufruam dos seus direitos trabalhistas, não tolerando, em nenhuma hipótese, o trabalho

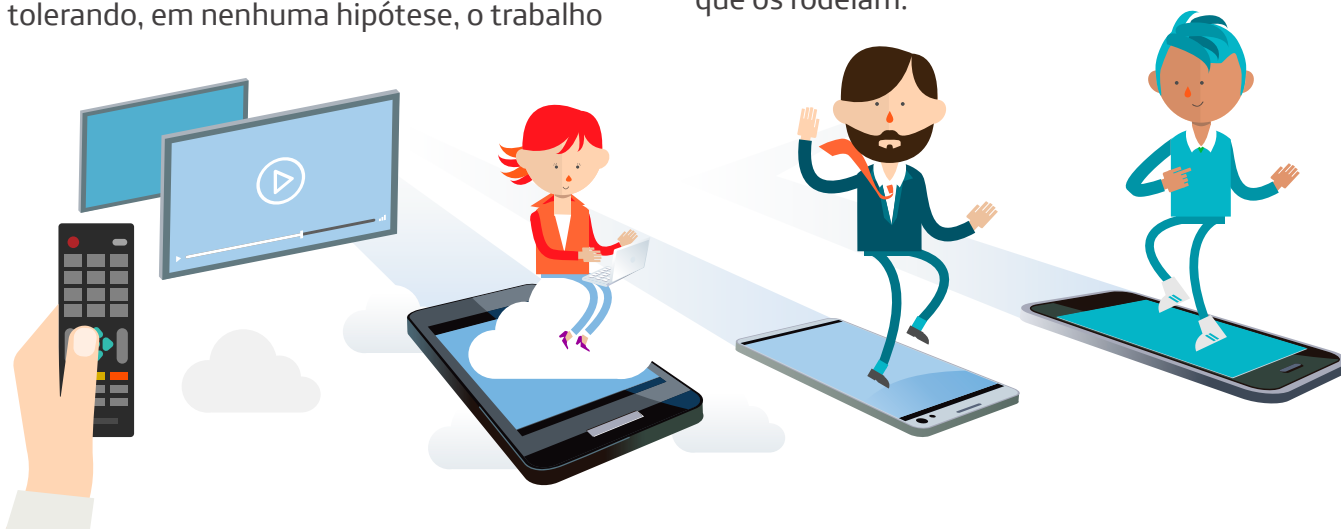
forçado, ameaças, coação, abuso, discriminação, violência, intimidação ou trabalho infantil em nosso ambiente de trabalho. Garantimos o direito dos nossos colaboradores de pertencer à organização sindical de sua escolha e não toleramos nenhum tipo de represália ou ação hostil contra os colaboradores que participarem de atividades sindicais.

Diversidade

Acreditamos na importância de trabalhar com equipes diversas, para refletir a realidade das sociedades às quais nos dirigimos e poder antecipar melhor suas necessidades. Promovemos equipes diversas, garantindo a igualdade de oportunidades. Tratamos todas as pessoas de forma justa e imparcial, sem preconceitos de raça, cor, nacionalidade, origem étnica, religião, gênero, orientação sexual, estado civil, idade, deficiência ou responsabilidades familiares.

Segurança e Saúde

Estabelecemos todos os processos necessários para evitar acidentes, lesões e doenças do trabalho associadas à nossa atividade profissional, por meio do cumprimento rigoroso dos nossos ambientes regulatórios, a formação e a gestão preventiva dos riscos do trabalho. Incentivamos todos os colaboradores a cuidarem de sua saúde e da saúde das pessoas que os rodeiam.





4 Governança corporativa e controle

Governança Corporativa

A Companhia é gerida conforme os padrões mais elevados em termos de governança corporativa. Nós nos orientamos pelas melhores práticas internacionais no assunto, mais especificamente pelos códigos e legislação aplicáveis nos mercados onde operamos.

Acionistas

Temos ferramentas e mecanismos que protegem os acionistas, garantindo-lhes o acesso à informação financeira e estratégica que lhes permita a equidade no acesso à informação para a tomada de decisões. É por isso que na Telefônica contamos com um Departamento do Acionista, dirigido ao atendimento do acionista minoritário, e uma área de Relações com Investidores, para atender o investidor institucional, e colocamos à disposição de todos, através do nosso site, toda a informação atualizada sobre a

Companhia, e, entre outros assuntos, sobre o comportamento da ação, sobre a informação financeira registrada perante os Órgãos de Supervisão, apresentações de palestras e fóruns, fatos relevantes, cronogramas financeiros e pontos de contato.

Controle Interno e Gestão de Riscos

Estabelecemos controles adequados para avaliar e gerir todos os riscos relevantes para a Companhia.

As nossas atividades de gestão de riscos são coordenadas pela área de Auditoria interna e contam com a colaboração de todas as áreas internas da Companhia, que se encarregam de identificar e implementar planos de gestão de riscos, sempre que a situação exija. As atividades relativas à conformidade regulamentar complementam esse sistema de controles.





5 Respeito aos direitos de privacidade e de liberdade de expressão

Como companhia dedicada à **tecnologia da informação e comunicação**, damos especial importância à proteção dos direitos dos usuários que afetam a **confidencialidade**, a **privacidade** e a **segurança da informação**. Ao facilitar a conectividade e oferecer serviços de valor agregado, somos especialmente cuidadosos na proteção dos nossos clientes nestas questões, uma vez que podemos influenciar no controle destes direitos.

A segurança e o respeito à privacidade dos dados são a base do nosso negócio e nossa preocupação primordial quando desenvolvemos os nossos serviços. Estamos comprometidos com o cumprimento da legislação nos mercados onde operamos. Em todos os casos, os nossos clientes devem saber quais dados pessoais coletamos, como e para que os usamos, e devem controlar o seu uso.

O nosso compromisso com a conformidade legal exigirá, responder às solicitações administrativas ou judiciais de determinada informação sobre as comunicações de nossos clientes ou bloqueios de conteúdo. Nestas situações, nós nos comprometemos a seguir os procedimentos internos que garantem o cumprimento da legislação aplicável.





6 Nosso compromisso com a segurança da informação

O nosso compromisso no tocante à 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

bens, como a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação que gerimos. Caso a segurança seja comprometida, de qualquer forma, agimos com rapidez e responsabilidade para resolver o problema.

7 A comunicação responsável

Promovemos a liberdade de expressão, o pluralismo, a diversidade e assumimos os compromissos de informação verídica, educação e inclusão. Como companhia que se dedica não só a facilitar a comunicação, mas também gerar conteúdos de entretenimento,

culturais, esportivos, publicitários e de outros tipos que podem gerar impacto e influenciar a sociedade, assumimos a nossa responsabilidade de promover uma comunicação responsável, ética e de qualidade.



8 A gestão responsável da nossa cadeia de fornecimento

Os **produtos e serviços** que oferecemos ao cliente são sempre o resultado de uma **relação mutuamente proveitosa** com os nossos parceiros comerciais e fornecedores. Devemos garantir que estas **relações sejam equilibradas, de confiança e gerem um compromisso mútuo** com a qualidade, a inovação e a satisfação do cliente final.

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

Para poder cumprir o nosso compromisso de responsabilidade em toda a nossa cadeia de fornecimento, exigimos que os nossos parceiros comerciais e fornecedores cumpram os nossos Princípios de Negócio Responsável ou princípios próprios equivalentes, além de exigir que eles cumpram a nossa **Política de Sustentabilidade na Cadeia de Fornecimento**.

Na Companhia, todos fazemos compras ou contratações na hora de cumprir as nossas funções. É importante assumirmos a nossa responsabilidade individual de trabalhar com fornecedores e parceiros responsáveis e fazemos os controles razoáveis para garantir, além da qualidade do serviço prestado ou produto entregue, que eles ajam o tempo todo de forma responsável perante as suas partes interessadas.



Utilizamos um sistema 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.



9 Nosso compromisso com o meio ambiente

A **proteção do meio ambiente** é essencial para o desenvolvimento sustentável e as empresas têm a responsabilidade de contribuir para a sua conservação. A Telefônica trabalha para **minimizar o seu impacto negativo no meio ambiente** e para gerar serviços que ajudem a mitigar os efeitos nocivos de outros setores.



Assumimos compromissos específicos nos aspectos mais materiais, como a eficiência energética, a redução de emissões e o consumo de energias renováveis, contribuindo assim para a descarbonização da economia.

Implementamos sistemas de gestão ambiental que, além de garantir o cumprimento da legislação ambiental, ajudam a melhorar a nossa eficiência no uso dos recursos, reduzir ou reutilizar os nossos resíduos e a minimizar o nosso impacto na biodiversidade. Incorporamos

padrões ambientais aos nossos processos de compra com o objetivo de envolver os nossos fornecedores na redução da pegada ambiental de toda a nossa cadeia de fornecimento.

Para poder cumprir estes compromissos, estimulamos todos a adotarem um comportamento ambientalmente responsável e sensibilizar o cliente final sobre os nossos avanços neste sentido.



10 Nosso compromisso com as sociedades nas quais operamos

Como companhia centrada nas telecomunicações e nos serviços tecnológicos de valor agregado, queremos assumir a nossa responsabilidade na contribuição para o progresso social, tecnológico e econômico dos países nos quais operamos, investindo em infraestruturas de telecomunicações, gerando emprego e desenvolvendo serviços que melhoram o acesso à tecnologia e a qualidade de vida das pessoas.

Dedicamos um esforço especial na promoção do uso responsável da tecnologia, com o

objetivo de contribuir para que a tecnologia impacte de forma positiva em todas as esferas da nossa vida diária. Estamos especialmente comprometidos com a proteção online das crianças e dos jovens.

Também colaboramos com organizações cívicas, comunitárias, sem fins lucrativos e com iniciativas públicas orientadas a erradicar os problemas sociais nas comunidades locais onde operamos, contribuindo com as nossas capacidades e a nossa tecnologia.





COMO POSSO COLOCAR EM PRÁTICA ESTES PRINCÍPIOS?_

Se alguma vez você não tiver certeza de como agir, se pergunte o seguinte:

- > É coerente com os nossos Princípios?
- > É legal?
- > É ético?
- > Gera uma relação de confiança com o meu cliente, meu parceiro, meu colega de trabalho?
- > Geraria um problema para a Companhia se aparecesse na mídia?
- > O que as pessoas que eu mais respeito fariam nesta situação?

Se você ainda não tiver certeza, peça conselho. Há muitas situações que não estão diretamente contidas em nossos Princípios. Você pode obter ajuda consultando:



POLÍTICAS_

Aqui você encontrará recursos que o ajudarão a se aprofundar em nossas **políticas, normas e manuais**.

A área de Compliance também pode ajudar na interpretação das normas que desenvolvem os Princípios de Negócio Responsável.



COLABORADOR_

Se você for colaborador, pode consultar seu superior ou o **Departamento de Negócio Responsável de seu país** ou ainda utilizar o **canal de Negócio Responsável**, a linha confidencial e anônima na qual você pode fazer perguntas, pedir conselhos ou fazer perguntas relativas aos Princípios.



FORNECEDOR_

Se você for fornecedor ou outra parte interessada, através do **Canal de Negócio Responsável em nosso site**.

Examinaremos cada consulta dentro da mais rigorosa confidencialidade e responderemos em um prazo razoável em função da consulta realizada.



Telefonica
