

Obiectivele Teleperformance în zona ESG sunt în continua dezvoltare, firma angajându-se să preia un rol de lider în responsabilitatea socială corporativă. De vorba cu Laura Rudnyanszky, Chief Legal and Compliance Officer pentru România, despre certificarea Verego SRS primită pentru al cincilea an consecutiv și principiile cheie care stau la baza activității companiei



Teleperformance a semnat Pactul Global al Națiunilor Unite (UNGC) din anul 2011, firma fiind dedicată stabilirii celor mai bune standarde și aderării la practici etice pentru a avea un impact pozitiv asupra angajaților. UNGC este format din zece principii care ghidează companiile și corporațiile către cele mai bune practici la locul de muncă. „Concentrat pe patru domenii, fiecare principiu este conceput pentru a permite companiilor să îmbrățișeze binele mai mare și să utilizeze strategii și soluții etice. Principiile sunt, de asemenea, axate pe promovarea egalității la locul de muncă, a responsabilității de mediu, a responsabilității sociale și a practicilor de afaceri corecte”, a explicat **Laura Rudnyanszky**, Chief Legal and Compliance Officer în cadrul Teleperformance România, pentru platforma [In-houseLegal](#).

În prezent, Teleperformance se concentrează pe menținerea unei culturi organizaționale a unirii, fiabilității, diversității, incluziunii și integrității prin respectarea politicilor care pun în valoare drepturile omului, etica, legislația muncii, sustenabilitatea și corupția zero.

Pactul global, la care Teleperformance a aderat încă din 2011, este o inițiativă politică strategică a Organizației Națiunilor Unite pentru a alinia întreprinderile cu principiile drepturilor omului, muncii, mediului și anticorupției. Este un angajament care asigură avansul piețelor, comerțului, tehnologiei și finanțelor în beneficiul economiilor și societăților din întreaga lume.

„Pentru a ne ajuta să îmbrățișăm și să aderăm la principiile universale ale Pactului Global al ONU, am lansat oficial Comitetul nostru global de responsabilitate socială corporativă. Acest comitet este responsabil pentru crearea și supravegherea eforturilor de strategie CSR la nivel mondial, inclusiv dezvoltarea politicilor necesare și asigurarea conformității”, subliniază **Laura Rudnyanszky**.

[Descopera oportunitățile de recrutare de pe LegiTeam! GRATUIT.](#)

Cele zece principii cheie

Avocatul a vorbit despre cele zece principii cheie care stau la baza activității companiei din care face parte.

Astfel, în zona *drepturilor omului*, compania îmbrățișează două principii majore: „întreprinderile ar trebui să sprijine și să respecte protecția drepturilor omului proclamate la nivel internațional, asigurându-se că nu este complice la încălcarea drepturilor omului.”.

De asemenea, în *domeniul muncii*, Teleperformance are patru principii de bază pe care se sprijină în totalitate politica de personal: „companiile ar trebui să susțină libertatea de asociere și recunoașterea efectivă a dreptului de negociere colectivă; eliminarea tuturor formelor de muncă forțată și obligatorie; abolirea efectivă a muncii copiilor și eliminarea discriminării în ceea ce privește angajarea”.

Principii similare regăsim și în *domeniul mediului*: „companiile ar trebui să sprijine o abordare preventivă a provocărilor de mediu; întreprinde inițiative pentru a promova o mai mare responsabilitate față de mediu și încurajează dezvoltarea și difuzarea tehnologiilor ecologice”; dar și în *zona anti-corupție*: „întreprinderile ar trebui să lucreze împotriva corupției sub toate formele sale, inclusiv cu extorcare și luare de mită”.

[Intra pe portalul de concurență pentru mai multe articole referitoare la proiectele avocaților din această arie de practică](#)

Certificarea Verego SRS

Iar obiectivele Teleperformance în zona ESG sunt în continua dezvoltare. De exemplu, un obiectiv cheie (comun) este urmărirea și minimizarea amprentei globale de carbon pe angajat la nivel mondial prin reducerea consumului de energie, a utilizării hârtiei și a generării de deșeurile solide, a călătoriilor aeriene și a utilizării apei.

În plus, compania investește în îmbunătățirea calității mediului în interior, în transportul alternativ și în educarea și implicarea angajaților pentru a extinde eforturile ecologice la casele și cartierele lor, în plus față de locul de muncă.

„Teleperformance, ca și lider global în gestionarea externalizată a experienței clienților omnicanal, deține premiul de certificare la nivelul întregii întreprinderi pentru standardul de responsabilitate socială (SRS) de la Verego pentru al cincilea an consecutiv. Teleperformance a menținut scoruri puternice, care sunt în medie cele mai mari din industrie. Din 2012, Verego a permis companiilor din întreaga lume să îmbunătățească performanțele sociale și de mediu responsabile ale sistemelor lor de management prin evaluarea implementării standardului de responsabilitate socială Verego, un cadru comun al celor mai bune practici de responsabilitate corporativă. Dezvoltat în colaborare cu Comitetul de conducere Verego, un grup de experți în sustenabilitate și achiziții din întreaga lume, standardul stabilește abordările de management necesare pentru a fi o organizație responsabilă în lumea afacerilor moderne de astăzi. În plus față de certificarea organizațiilor față de standardul sau de bune practici, Verego oferă soluții software suplimentare și suport pentru managementul auditului, care permit companiilor să extindă eficacitatea programelor lor de aprovizionare și aprovizionare responsabile”, punctează **Laura Rudnyanszky**.

Este cunoscut faptul ca certificarea Verego SRS ofera un cadru cuprinzator pentru asigurarea gestionarii eficiente a inițiativelor de responsabilitate corporativa. Se acorda companiilor care exceleaza în termeni de politici și practici în cinci domenii cheie: leadership, etica, oameni, comunitate și mediu.

„Teleperformance se angajeaza sa preia un rol de lider în responsabilitatea sociala corporativa. Ca atare, abordeaza problemele sociale ca o afacere responsabila din punct de vedere etic”, declara *Carole Kerrey*, evaluator de certificare principal la Verego. Expertul a mai menționat ca Teleperformance funcționeaza în mod constant foarte bine în evaluările Verego și continua sa fie recunoscuta la nivel global ca lider al gândirii CSR.

Implicarea în proiecte cu o componenta puternica de ESG face parte din politica obișnuita a companiei și este privita de toți angajații firmei ca pe ceva firesc. „Teleperformance se concentreaza pe crearea de interacțiuni umane pozitive în mod constant. Aceasta include în special sprijinirea comunităților locale din întreaga lume. Aceste certificari Verego reflecta excelența și angajamentul Teleperformance în responsabilitatea sociala. Sunt foarte mândru de întreaga familie Teleperformance pentru sprijinul continuu al inițiativelor care ajuta la transformarea lumii într-un loc mai bun”, subliniaza *Daniel Julien*, președinte și CEO al grupului, Teleperformance Group.

Intra pe platforma Dispute.Resolution.Center

[Cât costa un arbitraj comercial. Taxe, cheltuieli administrative, volum de munca și onorarii platite avocaților](#)
[INTERVIU | Media tarifelor orare pentru firmele românești se situează între 100 și 250 de euro/ora. Avocații renumiți în domeniu pot ajunge să perceapă și o rată de 1.000 euro/ora](#)

Rolul Comitetului CSR

Agenda ESG a Teleperformance Group este gestionata de Comitetul CSR, care este responsabil pentru asigurarea implementării politicii și a resurselor suficiente pentru a îndeplini obiectivele și țințele acestor principii.

La nivel țara, CEO-ul local, prin intermediul Comitetului de mediu local, este responsabil de implementarea practica și controlul sistemului lor de mediu și implicit toți angajații sunt responsabili pentru îndeplinirea obiectivelor și obiectivelor din domeniile lor respective.

Domeniul de aplicare a acestei politici se aplica tuturor operațiunilor grupului raspândite în geografie, tuturor angajaților, contractanților și partenerilor de afaceri reținuți de Teleperformance.

„Cei 380.000 de angajați ai grupului, cu sediul în 80 de țari, susțin miliarde de conexiuni în fiecare an în peste 265 de limbi și 170 de piețe cum ar fi: energie și apa sau generarea deșeurilor. Teleperformance se angajeaza sa respecte obligațiile relevante de conformitate la care organizația subscrie. Totodata, cautam sa ne îmbunătățim continuu sistemele de mediu pentru a minimiza impactul operațiunilor noastre asupra mediului. Aceasta politica este integrata în cadrul guvernanței corporative pentru teleperformanța. Politica privind protecția mediului și declarațiile de calificare de mai jos fac parte din sistemul de management al companiei. Inițiativa de mediu Teleperformance, *Citizen of the Planet*, este pe deplin sponsorizata și susținuta de președintele Consiliului de Administrație al Grupului global Teleperformance. Valorile noastre se afla chiar în centrul culturii noastre corporative. Prin urmare, Teleperformance solicita ca toata lumea din cadrul organizației sa le urmeze din toata inima în orice moment, drept urmare în 2019, emisiile noastre totale de carbon masurate au fost de 211.867 tone, cu o amprenta de carbon pe angajat (CFE) de 0,682, electricitate 1.292kWh reducerea consumului în 2019 - o scadere de -12,2% anual”, precizeaza juristul.

Laura Rudnyanszky mai amintește faptul ca, în cadrul Teleperformance, au fost stabilite mai multe linii directoare menite sa ajute la îndeplinirea obiectivelor de mediu și durabile.

Citește și

[Criteriile ESG sunt parte din procesul decizional al Nestlé România, iar membrii departamentului juridic sunt implicați în toate activitățile aferente fiecărui proiect. Despre obiectivele legate de sustenabilitate pe care le are compania, într-o discuție cu Roxana Bumbac-Buture, Legal Manager](#)

„În aceasta categorie intra conștientizarea tuturor angajaților noștri cu privire la protecția mediului prin diferite programe de traininguri și campanii de sensibilizare; conservarea resurselor naturale prin îmbunătățirea eficienței resurselor - energie și apa; identificarea inițiativelor de economisire a energiei în cadrul operațiunilor noastre pentru a reduce consumul de energie al Grupului și emisiile aferente de GES; reducerea amprentei de carbon (CF) per angajat în toate operațiunile din țara și urmărirea performanței în mod regulat; reducerea calatoriilor (aeriene și locale) în toate operațiunile prin încurajarea platformelor virtuale de întâlniri, utilizarea transportului public și recomandarea carpooling-ului; reducerea amprentei de mediu a infrastructurii și operațiunilor noastre IT, inclusiv a centrelor de date prin inițiative IT verzi. Angajații companiei sunt încurajați sa adopte principiul circularității pentru gestionarea durabila a deșeurilor în operațiunile noastre de afaceri prin minimizarea deșeurilor, reciclare și eliminare ecologica, conform cerințelor de reglementare și / sau cele mai bune practici din industrie. De asemenea, politica noastra îndeamna salariații sa integreze considerațiile de mediu ca criteriu în timp ce selecteaza noua infrastructura de birouri și sa depuna eforturi pentru achiziționarea ecologica a tuturor produselor pe care le achiziționam pentru operațiunile noastre comerciale”, detaliaza expertul.

O politica similara este adoptata și în cazul vânzătorilor și contractorilor în ceea ce privește sustenabilitatea mediului prin instruirii și campanii de sensibilizare.

De altfel, Teleperformance elaboreaza criteriile de precalificare și integreaza considerațiile de mediu în condițiile contractuale pentru ca împreuna cu partenerii sai sa poata atinge obiectivele de ecologizare a lanțului de aprovizionare.

În aceeași linie, operațiunile trebuie sa stabileasca, sa monitorizeze, sa faca referința și sa revizuiasca în mod regulat performanța obiectivelor și țintelor pentru a se asigura ca obiectivele de mediu ale grupurilor sunt îndeplinite.

Reprezentanții grupului au obligația de a comunica politica de mediu tuturor angajaților, clienților, contractanților și partenerilor de afaceri și de a se asigura ca este disponibila publicului.

La nivel local, sunt efectuate revizuii ale managementului grupului pentru a evalua performanța de mediu a operațiunilor din țara anual și este analizata periodic politica de mediu pentru a asigura aplicabilitatea și relevanța continua a acesteia în operațiunile comerciale ale companiei.

Citește pe [In-house Legal Romania](#):

→ [Meet the Professionals | Mihaela Racleș, Legal Compliance Director - PROFI: Pâna nu înțelegi business-ul și piața în care compania își desfășoară activitatea, nu ai cum să excelezi în ceea ce faci. Cred că tocmai acest aspect diferențiază un legal in-house foarte bun de o casă de avocatură. Și mai cred că tot ceea ce înțelegerea a business-ului, este cel care determină departamentele juridice să aleagă anumite case de avocatură cu care să construiască relații de colaborare pe termen lung](#)

→ [Meet the Professionals | Din vorba în vorba cu Alex Potlog, Legal Director AbbVie pentru UK și Irlanda: Experiența mea în industria farmaceutică înseamnă colaborarea cu oameni extrem de inteligenți și talentați, pentru care prioritatea o reprezintă pacienții. Am văzut o industrie acționând pe un nivel global, demonstrând viziune și curaj, angajată la toate palierele societății și contribuind semnificativ la efortul colectiv de a depăși această perioadă dificilă](#)

→ [De vorba cu unul dintre cei mai experimentați profesioniști ai Dreptului, inclus de Legal 500 pe lista celor mai influenți General Counsel din Europa Centrală și de Est | Radu Culic, Head of Legal la Roche România: Cheia de boltă este mentalitatea membrilor echipei juridice pe care o avem. Noi spunem „da, este posibil dacă...” și nu „nu se poate pentru că...”](#)

→ [Provocarile unei fuziuni în industria farmaceutică, gestionată integral de juriștii interni ai companiei. Cum a lucrat echipa condusă de Ștefan Scarlatescu, Head of Legal and Compliance Director la Farmexim & Help Net în proiectul integrării unui lanț regional de farmacii](#)

→ [Meet the Professionals | Elena Iacob, Head of Legal and Compliance - Alliance Healthcare: Prețuiesc oamenii, în toate reușitele ei au un rol. Performanța nu este doar despre rezultate, cifre, ci și despre spiritul echipei, interacțiune și colaborare, despre încredere și emoții. Avocatul intern nu este doar un consultant, el a devenit un veritabil partener de discuții în cadrul procesului decizional al companiei, este parte din decizie](#)

[Intra pe LadyLawyer.ro și afla mai multe despre activitatea, preocupările și proiectele doamnelor avocat din cele mai importante firme de pe piața locală](#)