



Webhelp

OHJESÄÄNTÖ

WEBHELP-KONSERNIN

PERUSPERIAATTEET

15. kesäkuuta 2020.



A white, cloud-like shape with three rounded lobes, centered on the page.

Webhelp

OHJE-

SAANTO

YHTEENVETO

1.	WEBHELPIN ARVOT JA KULTTUURIN TUKIPYLVÄÄT	5
2.	VIESTI PERUSTAJILTA	7
3.	HALLINNOLLINEN TIIMIMME	9
4.	KETÄ TÄMÄ OHJESÄÄNTÖ KOSKEE?	11
5.	WEBHELP: YRITYKSEN VELVOLLISUUDET	13
6.	YRITYKSEN JÄSENTEN VELVOLLISUUDET	16



01

WEBHELPIN ARVOT

JA

TUKIPYLVÄÄT



1. Webhelpin arvot ja kulttuurin tukipylväät



Arvot

Yksilön panoksen tiedostaminen on tärkeää yhteisen menestyksemme varmistamiseksi.

Tunnustaminen

Me työskentelemme positiivisella asenteella ja esimerkkijohtamisella. Kohtelemme muita kuten odotamme itseämme kohdeltavan.

Yhteisö

Jotta voimme työskennellä yhdessä yhteisen menestyksen eteen, se on asetettava etusijalle henkilökohtaisen edun sijaan.

Yhdenmukaisuus

Kunnioitamme kollegoille, yritysasiakkaille ja asiakkaille annettuja lupauksia.

Sitoutuminen

Tekemällä "vähän enemmän" ja ottamalla käyttöön innovaatioita hämmästyttämme jatkuvasti ihmisiä, joiden kanssa työskentelemme!

Wau



Kulttuuripilarit



Me olemme ihmisläheinen yritys

Ihmiset aina ensin, vasta sitten numerot.



Meille asiakas on tärkein

Meille asiakkaan etu on aina tärkein, ja siten saamme aikaan enemmän



Olemme intohimoisia muutoksentekejiä

Me yritämme, opimme, keksimme uutta tehdäksemme muutoksia



Me tahdomme nauttia jokaisesta päivästä

Tuo huvi töihin ja työ on huvia



02

VIESTI

PERUSTAJILTA



2. Viesti perustajilta

Sama ohjesääntö meille jokaiselle

Mikä on paras tapa johtaa niinkin räjähtävästi kasvavan yrityksen kehitystä kuin mitä Webhelp on? Uskomattomasti kasvaneen startup -yrityksen perustajina me kysymme tuon kysymyksen itseltämme joka päivä! Tässä ohjesäännössä annamme konkreettisen vastauksen: työkalun, joka mahdollistaa dynaamisuutemme ja kestävytemme vahvistamisen.

Jokainen kollega on päättänyt tuoda mukanaan oman älynsä, empatiansa ja kokemuksensa joka päivä. Webhelp sijoittaa työntekijöihin ja työympäristöömme, sillä tiedämme, että kun työntekijät voivat hyvin, se vaikuttaa meihin, asiakkaisiimme ja sidosryhmiimme voimakkaasti. Webhelp uskoo, että yritysten muuttaminen inhimillisemmiksi johtaa parempaan asiakaskokemukseen - ja terveempään perustaan.

Tämän suunnitelman peruskivenä on velvollisuutemme ilmoittaa sitoumuksistamme selkeästi. Ohjesääntömme on tärkeä eettisten, sosiaalisten ja ympäristövelvollisuuksien lähde sekä taloudellisten ja laillisten velvoitteiden lähde. Sen tavoite on muodostaa yhteinen eettisen käyttäytymisen ja vastuullisten yrityskäytänteiden luotettava ja tehokas perusta. Pitäen tämän mielessämme olemme matkalla kohti tavoitettamme: haluamme olla johtava tekijä asiakaskokemuksen tuottamisessa ja liiketoimintojen ulkoistamisessa. Me pystymme siihen! Ympäristömme hyötyy menestyksestäme. Omaksumalla tämän Ohjesäännön, annamme itsellemme työkalut paremman tulevaisuuden rakentamiseen yhdessä.

Tähän Ohjesääntöön on koottu Webhelp-konsernin perusarvot ja kulttuurin pilarit. Se muistuttaa meitä olemaan vastuullisia ja toimimaan läpinäkyvästi. Ohjesäännön tarkoituksena on auttaa meitä tekemään oikeita päätöksiä.

Me kaikki olemme Webhelpin perusarvojen ja kulttuuripilareiden edustajia. Kiitos teille kaikille, että luette tämän Ohjesäännön huolellisesti ja noudatatte sen suosituksia koko Konsernissa.



OB

HALLINNOLLINEN





















TIIMIMME



3. Hallinnollinen tiimimme

Tämän Ohjesäännön on oltava lähde, joka opastaa meitä kaikkia toimimaan oikein päivittäisessä työssämme oikein, kaikkialla maailmassa, Yrityksen kaikissa toimissa ja joka tasolla.

Me kaikki edustamme Webhelp-yhteisöä maailmalla; jokainen meistä on vastuussa Yrityksen hyvinvoinnista. Johtokunnan jäsenenä me kaikki sitoudumme kunnioittamaan tässä Ohjesäännössä mainittuja periaatteita ja odotamme muiden tekevän samoin. (<https://www.webhelp.com/en-us/about-us/our-leadership/>)

Webhelp supervisory board		Executive committee <small>Incl. Olivier Duha</small>					Group Management Committee				
 Webhelp Co-Founder	 Webhelp Co-Founder	 GMD* - People & Business Development - Legal & Compliance	 GMD* - France - Southern Europe & MEA - Group Operations	 GMD* - Sales & Solutions	 GMD* - UK - People & Business Development	 GMD* - Finance & IT					
 CEO, Investment Holding GBL	 Head of Investments, Investment Holding GBL	 Corporate Development Officer	 Chief Client Officer	 Chief Growth Officer	 Chief Technology Officer	 Chief Information Officer					
 Director, Investment Holding GBL		 CEO Nordics	 CEO Spain	 CEO Turkey & Jordan	 CEO Netherlands	 CEO DACH & Co-Chief of Global Sales					

* Group Managing Director



04

KETÄ TÄMÄ

**OHJESÄÄNTÖ
KOSKEE?**

VALVONTA-

KÄYTÄNTÖ



4. Ketä tämä Ohjesääntö koskee?

Ohjesääntö koskee kaikkia Webhelp-konsernin työntekijöitä ympäri maailmaa. Tähän lukeutuvat kaikki virkailijat, johtajat, työntekijät, tilapäiset työntekijät ja kolmannen osapuolen edustajat (kolmannen osapuolen edustajat, myyntiedustajat, konsultit, jälleenmyyjät ja välikädet), jotka suorittavat palveluita Webhelp-konsernin (yleisesti "Webhelp") tytär- ja kumppaniyritysten ja niiden puolesta, jotka edustavat Webhelpiä yhteisissä hankkeissa.

Meidän kaikkien on toimittava tämän Ohjesäännön arvojen, kulttuuripilarien ja periaatteiden mukaan suorittaessamme Webhelpin päivittäisiä liiketoimia. Webhelpin hallinto vastaa sen varmistamisesta, että Ohjesääntöä kunnioitetaan tarkasti ja koko ajan koko Webhelpissä. Lisäksi Webhelpin liiketoimitakumppaneille, mukaan lukien yhteistoimintakumppanit, alihankkijat, toimittajat, jälleenmyyjät, jakelijat, konsultit, edustajat ja muut kolmannen osapuolen edustajat, on kerrottava kaikki mahdollisin tavoin Ohjesäännöstä ja heiltä odotetaan samantapaisia arvoja, kulttuuripilareita ja periaatteita omissa toimissaan Webhelpin kanssa tai sen puolesta toimiessaan.



Valvontakäytännöt

Yrityksen työntekijöinä tai yrityksen puolesta toimivina työntekijöinä voi sattua, että todistamme ei-hyväksytyä käyttäytymistä, joka rikkoo Ohjesääntöämme.

Webhelp rohkaisee työntekijöitään vahvasti esittämään kysymyksensä tai huolensa osastopäällikölleen, henkilöstöosastolle ja/tai laki- ja valvontaosastolle. On tärkeää, että kaikki esimiehet luovat positiivisen työympäristön ja rohkaisevat työntekijöitään kommunikoidaan avoimesti.

Jos työntekijä uskoo, että ilmoittaminen esimiehelle voisi aiheuttaa vaikeuksia tai että ilmoitettu rikkomus ei aiheuta asianmukaista seurantaa, hän voi ottaa yhteyttä valvontaosastoon lähettämällä sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

Sen lisäksi, jos työntekijä on huolestunut tai epäilee epäitsekäästi ja hyvässä uskossa, että Ohjesääntöä ja/tai sovellettavaa lakia on rikottu tai tullaan rikkomaan, epäilykset voidaan ilmoittaa myös anonymisti paikallisten lakien niin salliessa, osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics liittäen viestiin kaiken mahdollisen asiaankuuluvan tiedon, jotta väite voidaan osoittaa todeksi. Valvontaosasto vastaanottaa kaikki ilmoitukset luottamuksellisesti, ilmoittaa sen vastaanottamisesta ja antaa sen tekijälle kohtuullisen ajan harkita sen hyväksymistä.

Tutkimuksen käynnistyessä takaamme sen oikeudenmukaisuuden ja kunnioitamme luottamuksellisuuden periaatetta sekä sitä, että jokainen on oletettavasti syytön ennen kuin toisin todistetaan. Kaikki annettu tieto luovutetaan vain niille henkilöille, joilla on laillinen syy tietää joko asian käsittelyn varmistamiseksi ja/tai asianmukaisten vaiheiden suorittamiseksi.

Jos ilmoituksesta ei seuraa kurinpidollisia tai oikeustoimia, ilmoitukseen liittyvät tiedot tuhotaan tai arkistoidaan vahvistustoimien lopettamisen jälkeen.

Webhelp ei salli minkäänlaisia kostotoimenpiteitä työntekijää vastaan siksi, että tämä on tehnyt ilmoituksen hyvässä uskossa epäillessään Ohjesäännön tai sovellettavan lain rikkomusta. Jos työntekijä uskoo, että hänelle on kostettu ongelman ilmoittamisen takia, hänen on otettava yhteyttä valvontaosastoon.

Webhelp käsittelee henkilötietoja automaattisesti osana valvontaprosessia **Webhelpin henkilötietokäytännön** ja muiden sovellettavien lakien ja säädösten mukaisesti.



05

WEBHELP:

YRITYKSEN

VELVOLLISUUDET



5. Webhelp: Yrityksen velvollisuudet



Lain noudattaminen

Me Webhelpillä sitoudumme noudattamaan lakia maailmanlaajuisesti. Lain noudattaminen on tietysti peruseriaate. Meidän on noudatettava lakia ja muita minkä tahansa Webhelpin sijaintimaan muita velvoitteita kaikissa olosuhteissa.

Kun paikalliset lait tai tavat edellyttävät Ohjesäännössä mainittuja tiukempia standardeja, on aina noudatettava paikallisia lakeja ja tapoja. Jos kuitenkin Ohjesäännön standardit ovat tiukempia, on noudatettava niitä, elleivät ne johda laittomaan toimintaan.

Henkilökohtainen vastuumme on noudattaa lakeja, säädöksiä ja velvollisuuksia, varsinkin niitä, jotka liittyvät liiketoimintaamme. Jokaisen on vältettävä osallistumista toimiin, joissa he tai Webhelp saattavat joutua mukaan laittomaan toimintaan.

Lakien ja säädösten noudattamisen lisäksi meidän kaikkien on osoitettava yksimielisyyttä ja täytettävä lupaukset, joihin olemme sitoutuneet suhteissamme kollegoihin, asiakkaisiin, tavarantoimittajiin ja muihin ryhmän kumppaneihin.



Tärkeiden sidosryhmien kanssa toimiminen

Webhelpillä suhteet perustuvat yhteisymmärryksessä tapahtuvaan yhteistyöhön ja uskollisuuteen yhteistoimintakumppaneidemme, alihankkijoidemme, asiakkaidemme, tavarantoimittajiemme, jälleenmyyjiemme, jakelijoidemme, konsulttiemme, edustajiemme ja kolmannen osapuolen edustajiemme kanssa ("kolmannen osapuolen sidosryhmät").

Se on yksi tavoite, jonka haluamme saavuttaa suhteissamme kolmannen osapuolen sidosryhmiin, jotka hyväksyvät ja jakavat tässä Ohjesäännössä määritellyt periaatteet. Kumppaneidemme pitäisi ymmärtää, jakaa ja soveltaa samoja liiketoimintaetiikan korkeita standardeja, varsinkin korruption vastaisia toimintatapoja, ihmisoikeuksia ja työntekijöiden oikeuksia sekä ympäristön resurssien kestäväää käyttöä.

Meidän kaikkien on toimittava yhdenmukaisesti kolmannen osapuolen sidosryhmien kanssa ja vältettävä eturistiriitoja, sekä ilmoitettava tapahtuneet tai mahdolliset eturistiriidat niiden ilmaantuessa (seuraavassa eturistiriitoja käsittelevässä luvussa kuvaillun mukaisesti).

On oltava äärimmäisen varovainen annettaessa ja vastaanotettaessa lahjoja liiketoiminnan yhteydessä. Lahjoiksi ja kestitukseksi lasketaan käteinen tai siihen verrattavat tuotteet, mukaan lukien viihde, lahjakortit, tuotealennukset ja ei-liiketoiminnalliset toiminnot. Tällaiset lahjat ja kestitys on rajoitettava hyvin vähäarvoisiin tuotteisiin, kuten esimerkiksi Webhelpin logolla merkittyihin tuotteisiin lahjoja annettaessa. Meidän ei koskaan pidä ottaa vastaan tai antaa hallituksen viranomaiselle tai yksityiselle henkilölle lahjoja tai maksuja. Emme saa ottaa vastaan missään olosuhteissa lahjaa tai vieraanvaraisuutta tai hyötyä kolmannen osapuolen sidosryhmältä, mikäli voi vaikuttaa tai syntyä vaikutelma että se vaikuttaa ko. kolmanteen osapuoleen liittyvään liiketoimintapäätökseen.

Katso erityisesti käytäntömme, joka koskee lahjoja, vieraanvaraisuutta ja matkustamista sekä kolmannen osapuolen asianmukaista huolellisuusmenettelyä.

PhonEthics!

Jos olet huolissasi lain noudattamisesta tai tärkeiden sidosryhmien kanssa toimimisesta, voit puhua **osastopäälliköllesi, henkilöstöhallinnon osastolle, valvontaosastolle** tai lähettää sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

He auttavat ja tukevat sinua.





Työllistämiskäytännöt

Työnantajana Webhelp noudattaa kaikkia sovellettavia paikallisia lakeja ja säädöksiä, jotka koskevat työvoimaa ja työllistämistä mukaan lukien minimipalkkaa, paikallisten työvoimaa koskevien lakien ja säädösten mukaisia maksimityöntunteja, lepopäiviä, kompensatiota sekä oikeutta työehtoneuvotteluihin.

Ehdoton periaate on, että Webhelp ei käytä tai tue:

- lapsityövoimaa;
- pakkotyötä;
- nykyajan orjatyötä;
- ihmiskauppaa;
- laittoman ulkomaisen työvoiman käyttöä.

Lisäksi emme tee yhteistyötä yhteistyökumppaneiden, alihankkijoiden, toimittajien, jälleenmyyjien, jakelijoiden, konsulttien, edustajien tai muiden kolmansien osapuolten kanssa, jos saamme tietää heidän olleen mukana tällaisissa toimissa.

Mitä tulee **opiskelijoiden työsuojeluun**, Webhelp takaa opintosuoritusmerkintöjen, täsmällisten koulutuskumppaneiden huolellisuusmenettelyiden ja opiskelijoiden oikeuksien suojelun noudattamisen sovellettavien lakien ja säädösten mukaisesti.



Työntekijöiden kohtelu

Webhelp on paikka, jossa jokaisella on mahdollisuus kehittää henkilökohtaista pätevyyttään ja tukea Webhelpin yhteistä kehitystä. Webhelpin organisaation pohjana ovat nämä peruseriaatteet:

- **Tasa-arvoinen** kohtelu: Ketään ei saa syrjiä iän, vamman, etnisyyden, rodun, sukupuolen, siviilisäädyn, kansallisen alkuperän, poliittisen suuntauksen, uskonnon, seksuaalisen suuntauksen, sukupuoli-identiteetin, ammattiliiton jäsenyyden tai järjestäytymisen (työntekijöillä on oikeus järjestäytyä muiden kanssa ja muodostaa haluamansa organisaatio) tai minkään muun kansallisen tai paikallisen lain suojaaman statuksen perusteella palkattaessa tai muussa työhönottomenettelyssä. Keltään ei saa vaatia raskaus- tai muuta lääketieteellistä testiä, elleivät paikalliset säädökset tai työpaikan turvaaminen sitä erikseen salli, eikä ketään saa syrjiä epäasiallisesti testitulosten perusteella.
- Jokaista **kunnioitetaan**, mukaan lukien työntekijän oikeutta arvokkuuteen ja yksityisyyteen. Jokainen Webhelpillä on oikeutettu työpaikkaan, jolla ei ole minkäänlaista kiusaamista ja/tai ahdistelua, ei fyysistä taikka sanallista, mukaan lukien ei-toivottu seksuaalinen ehdottelu, uhkaava käytös sekä loukkaavat kommentit tai käytös. Lisäksi työntekijästä kerättyjen tai Webhelpin säilyttämien henkilötietojen tietosuojaa on kunnioitettava ja niitä on käsiteltävä sovellettavien lakien ja säädösten mukaisesti;
- **Turvallinen ja terveellinen** työympäristö: Webhelp varmistaa työturvallisuusstandardeja ja terveystieteiden ja työturvallisuusriskien vähentämistä koskevien sovellettavien lakien ja säädösten noudattamisen aina kun mahdollista soveltamalla määrättyjä sisäisiä menettelytapoja ja yksilöllistä koulutusta. Webhelp tarjoaa työntekijöilleen esimerkiksi kohtuullisesti saavutettavissa olevat ja puhtaat käymälätilat sekä juomakelpoista vettä. Ruokailu-, ruuanvalmistus- ja säilytystilojen on oltava hygieeniset.

PhonEthics!

Jos olet huolissasi työllistämismenettelyistä, voit puhua **osastopäälliköllesi, henkilöstöhallinnon osastolle, valvontaosastolle** tai lähettää sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

He auttavat ja tukevat sinua.





WEBHELP:

YRITYKSEN

JÄSENTEN

VELVOLLISUUDET



6. Yrityksen jäsenten velvollisuudet



Asiakkaiden ja toimittajien reilu kohtelu

Käytämme energiamme tehdäksemme asiakkaamme tyytyväisiksi ja sen pitäisi olla aina prioriteettimme.

Kohtelemme asiakkaitamme ja toimittajiamme rehellisesti ja oikeudenmukaisesti heidän yrityksensä koosta riippumatta. Webhelp pyrkii siihen, ettei se anna virheellistä kuvaa tuotteistaan tai palveluistaan asiakkailleen mainoksissa, julkisissa lausunnoissa tai kampanjatarjouksissa.

Sopimusneuvotteluista vastaavien työntekijöiden pitäisi varmistaa, että kaikki lausunnot, viestintä ja esitykset ovat luotettavia. Neuvottelut suoritetaan etiikan ja laillisuuden sääntöjä noudattaen.

Webhelpillä on järjestelmiä, joilla voidaan arvioida sen ja sen alihankkijoiden ja toissijaisten alihankkijoiden tiloja ja toimintoja.

Lisäksi Webhelp on kehittänyt ja ylläpitää asiakkailleen esimiesten ja työntekijöiden koulutusohjelmia käytänteidensä ja menettelytapojensa oikeaa käyttöönnottoa varten ja sen jatkuvan kehittymisen tavoitteiden saavuttamiseksi. Webhelpillä on selkeän ja oikean tiedon viestinnän prosessi sen tehokkuudesta, käytännöistä, menettelytavoista ja odotuksista työntekijöilleen, toissijaisille alihankkijoille ja asiakkaille.



Reilu kilpailu

Webhelp uskoo oikeudenmukaiseen, rehelliseen ja avoimeen kilpailuun. Noudatamme tiukasti sovellettavia kilpailu-/kartellienvastaisuuslakeja kaikissa maissa, joissa toimimme. Nämä lait kieltävät sopimukset tai menettelytavat, jotka saattavat rajoittaa tai vaikuttaa reilua kilpailua ja kauppaa.

Emme hanki kilpailuetua laittomin tiedustelukeinoin, johon kuuluu lahjonta.

Lisäksi emme vaihda tai luovuta kaupallisesti arkoja tietoja kilpailijoille, varsinkaan kauppasalaisuuksiin liittyvää tietoa. On varmistettava aina, että kilpailijoiden kanssa käydyn viestinnän luonne ja tarkoitus ei vaikuta reiluun kilpailuun negatiivisesti.

PhonEthics!

Jos olet huolissasi asiakkaiden tai toimittajien oikeudenmukaisesta kohtelusta tai reilusta kilpailusta, voit puhua **osastopäälliköllesi, henkilöstöhallinnon osastolle, valvontaosastolle** tai lähettää sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

He auttavat ja tukevat sinua.





Eturistiriidat

Meiltä kaikilta odotetaan erittäin suurta uskollisuutta ja korkeaa moraalialia. Ellei Webhelp ole sitä etukäteen sallinut, emme saa olla tehdä työtä senhetkiselletä tai mahdolliselle tulevalle kilpailijalle ollessamme edelleen Webhelpillä työssä. Eturistiriita ei välttämättä ole ongelma itsessään, mutta sen ilmoittamatta ja hoitamatta jättäminen saattaa vaikuttaa työntekijöihin ja Webhelpiin negatiivisesti.

On vältettävä kaikkia todellisia tai ilmeisiä eturistiriitoja omien henkilökohtaisten etujemme tai kytköstemme sekä Webhelpin tai sen asiakkaiden välillä. Eturistiriita saattaa syntyä esimerkiksi, kun meillä on:

- suora tai epäsuora taloudellinen tai hyötyetu (esim. perheenjäsenen tai läheisen suhteen kautta);
- työsuhte Yrityksen kilpailijaan, toimittajaan, asiakkaaseen tai vastapuoleen;
- vastaanotettuja etuja Yrityksen kilpailijalta, toimittajalta, alihankkijalta tai muulta kolmannelta osapuolelta (aiemmin luvussa Muiden sidosryhmien kanssa toimiminen kuvaillun mukaisesti).

PhonEthics!

Jos olet huolissasi eturistiriidasta, voit puhua **osastopäälliköllesi, henkilöstöhallinnon osastolle, valvontaosastolle** tai lähettää sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

He auttavat sinua.



Lahjonta ja korruptio

Webhelp on sitoutunut menestymään liiketoimissaan reilulla, rehellisellä ja avoimella kilpailulla markkinoilla, eikä se hyväksy lahjontaa tai mitään muuta korruption muotoa suoraan tai kolmansilta osapuolilta. Webhelpillä noudattaa tiukasti lahjonnan ja korruption vastaisia, kiristystä, kavalluksia ja lahjontaa koskevia lakeja, joita sovelletaan sen toimintaan maailmanlaajuisesti. Lisäksi Yrityksen varoja tai resursseja on tiukasti kielletty käyttämästä poliittiseen tukeen.

Lahjonnan ja korruption vastaiset lait ovat monimutkaisia, ja rangaistukset yksilölle ja Webhelpille voivat olla vakavia. Kaikkien Webhelpin puolesta liiketoimintaa harjoittavien henkilöiden, mukaan luettuna kolmannet osapuolet, on noudatettava **Webhelpin lahjonnan vastaista ja eettistä ohjesääntöä ("AB&E Policy")**. Tätä käytäntöä on tarkasteltava yhdessä Ohjesääntönsä kanssa, jotta saadaan ohjeita väärrien maksujen, kolmansien osapuolten mukaan ottamisen ja valvomisen, liikelahjojen ja keskityksen, poliittisen tukemisen, toteutusmaksujen, sponsoroinnin ja lahjoitusten suhteen muiden aiheiden lisäksi.

Etenkin kohtuullinen ja vilpittömän vieraanvaraisuus sekä liiketoiminnan mainosmenot, joilla pyritään säilyttämään hyvät suhteet, katsotaan lailliseksi osaksi liiketoimintaa. Sellaisia etuja voidaan kuitenkin antaa tai ottaa vastaan vain, jos niillä on laillinen liiketoiminnallinen tarkoitus, eikä niillä pyritä saamaan tai antamaan vääränlaista etua.

Tutustu käytäntöömme ja erityisiin menettelytapoihimme eri aiheista, varsinkin lahja-, kestitys- ja matkustuskäytäntö.

PhonEthics!

Jos sinulla on huolia koskien lahjontaa tai korruptiota, voit puhua **Valvontaosastolle** tai lähettää sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

He auttavat ja tukevat sinua.





Rahanpesun ja veronkierron vastustus

Välttääkseen joutumista mukaan rahanpesuun, Webhelp vaatii työntekijöitään tekemään ilmoituksen Valvontaosastolle, jos työntekijä tietää tai epäilee yksikön tai yksilön, jonka kanssa Webhelpillä on yhteisiä liiketoimia (mukaan lukien asiakkaat, yhteistoimintakumppanit, alihankkijat, toimittajat, jälleenmyyjät, jakelijat, konsultit, edustajat tai muut kolmannen osapuolen edustajat), olleen mukana tai hyötynneen rikollisista toimista, mukaan lukien tämän Ohjesäännön kauppavakuuksia, reilua kilpailua, lahjontaa ja korruptiota, maahantuonti-/vientirajoituksia ja sanktioita käsittelevissä luvuissa mainitut kielletyt toimet. Varmistamme, että emme tue sidosryhmiemme veronkiertoa (asiakkaat, toimittajat...)

Tutustu taloudellisia sanktioita koskevaan käytäntöömme.



Talous- ja liiketoimintakirjanpito

Webhelpillä on velvollisuus pitää täydellistä ja tarkkaa kirjanpitoa ja rekistereitä. Tallennamme viipymättä ja tarkasti kaikki taloustapahtumat yrityksen käytäntöjen mukaisesti ja ylläpidämme asiaankuuluvia tukevia asiakirjoja. Nämä säännöt pätevät, olipa maksu miten pieni tahansa.

Meidän kaikkien on tehtävä yhteistyötä sisäisten ja ulkoisten valvojien kanssa täyttääksemme heidän pyyntönsä ja odotuksensa. Emme saa luoda tai osallistua väärin tai harhaanjohtavien liiketoimintarekisterien tai kirjanpitomerkintöjen luomiseen. Webhelpin nimissä syntyviin menoihin on pyydetävä etukäteishyväksyntä Webhelpin käytäntöjen mukaisesti. Hyvitystä ei tule pyytää, ellei ko. meno ole aidosti Webhelpin projekteihin tai toimiin liittyvä.

PhonEthics!

Jos olet tietoinen epätäydellisestä tai väärästä tiedosta tai lausunnosta Yrityksen liiketoimintarekistereissä tai tileillä, voit puhua asiasta **Valvontaosastolle** tai lähettää sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

He auttavat ja tukevat sinua.



Luottamukselliset tiedot

Meidän on huolehdittava tarkasti Webhelpin säilyttämistä luottamuksellisista tiedoista, jotka liittyvät palveluihimme, tuotteisiimme, prosesseihimme, patentteihimme, tietotaitoomme tai henkilöstöömme tai toiminnallisiin, strategiaan tai taloudellisiin toimiimme. Em. tietoja ei saa luovuttaa tai julkaista ilman Webhelpin etukäteen antamaa hyväksyntää.

Lisäksi asiakkaidemme, toimittajiemme ja muut liikekumppanimme antavat meille usein luottamuksellisia ja omia tietojaan. Webhelp on heille luotettava kumppani. Meidän kaikkien on käsiteltävä kolmansien osapuolien antamaa tietoa huolellisesti niiden ehtojen mukaan, joilla tiedot luovutettiin Webhelpille sekä sovellettavien lakien ja rajoitusten mukaisesti. Yleinen sääntö on, ettei Webhelpiä tai sen asiakkaita tai kumppaneita koskevaa tietoa saa luovuttaa eteenpäin, elleivät Webhelpin käytännöt tai laki erikseen vaadi sitä.

Hallituksen salaaman tiedon käyttö vaatii erityisluvan sen arkaluontoisuuden tason mukaan. Salaisten tietojen vaihdon tai luovutuksen on noudatettava tarkkaan olemassa olevia, asiaankuuluvia ja sovellettavia turvatoimia.





Henkilötietojen suojaaminen

Meidän on varmistettava, että Yrityksen resursseja käytetään oikein, tehokkaasti ja laillisiin liiketoimiin. Kaikkia Webhelpin tai asiakkaan Webhelpille luovuttamia resursseja on suojeltava luvattomalta tai sopimattomalta katselulta, käytöltä, tuhoamiselta ja varkaudelta sekä petokselta.

Kukaan ei saa ottaa Yrityksen tai Asiakkaan omaisuutta omaan henkilökohtaiseen käyttöönsä tai antaa sitä muille henkilöille, jotta he voivat käyttää sitä muiden kuin Webhelpin hyödyksi.

Webhelp on erityisesti sitoutunut kunnioittamaan henkilötietosuojaa sovellettavien lakien ja rajoitusten mukaisesti. Tässä tarkoituksessa ja Valvontaosaston ohjeita noudattaen Webhelp käyttää teknisiä ja organisatorisia toimia Yleisen tietosuojalain (EU 2016/679) « GDPR » ja useiden valtion viranomaisten suositusten mukaisesti henkilötietoja käsiteltäessä.

Tutustu asiaa koskevaan käytäntöömme **täällä**.

PhonEthics!

Jos olet huolissasi luottamuksellisten tietojen kunnioittamisesta tai henkilötietojen suojasta, voit puhua **osastopäälliköllesi, henkilöstöhallinnon osastolle, valvontaosastolle** tai lähettää sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

He auttavat ja tukevat sinua.



Webhelpin julkisuuskuvan kunnioittaminen

Meillä on velvollisuus olla käyttämättä tietoja tavalla, joka vahingoittaisi Webhelpiä tai sen asiakkaita ja suojeltava Webhelpin mainetta käyttäytymisellämme tai ilmoituksilla mediassa (lehdet, radio ja televisio, kuvamedia, sosiaaliset verkostot, sähköposti ja puhelinkeskustelut).

Webhelpin julkisuuskuvan vahingoittuminen vahingoittaa meitä kaikkia.



Yrityksen omaisuuden suojaaminen

Webhelpin omaisuus on tärkeää sen pitkän aikavälin kehitykselle. Meillä kaikilla on vastuu käsitellä Webhelpin omaisuutta huolellisesti (mukaan lukien kaikki aineellinen ja aineeton omaisuus), jotta vältetään vakaviin vahinkoihin johtava hävikki, varkaus tai laiton käyttö. Tämän takia Webhelp varmistaa, että sen omaisuus on suojattu väärinkäytöksiltä. Esimerkiksi Webhelpin omaisuuden käyttäminen henkilökohtaiseksi eduksi on kielletty.

Tietokoneitamme, työpöytäme ja työympäristöämme on käsiteltävä kunnioittavasti.

Webhelp kunnioittaa aineettoman omaisuuden oikeuksia ja suojaa asiakastietonsa. Se käyttää teknologiaa ja tietotaitoa tavalla, joka suojaa aineettoman omaisuuden oikeuksia.

PhonEthics!

Voit puhua Yrityksen omaisuuteen liittyvistä välikohtauksista, vahingoista tai vikatilanteista **osastopäälliköllesi, henkilöstöhallinnon osastolle, valvontaosaston hankinta- ja turvallisuusjaostolle** tai lähettää sähköpostia osoitteeseen www.bkms-system.com/phonethics.

He auttavat ja tukevat sinua.





Maahantuonnin ja viennin rajoitukset ja sanktiot

Gloaalina liikeyrityksenä Webhelp ostaa tuotteita ja palveluita useilta eri toimittajilta. Lisäksi Webhelp tarjoaa palveluita asiakkaille ympäri maailmaa. Siksi on tärkeää, että Webhelp noudattaa tarkasti sovellettavia rajoituksia, jotka koskevat kaupan rajoituksia, kauppasaartoja, sanktiolistoja ja maahantuonnin ja viennin rajoituksia.



Ympäristön suojeleminen, kestävä kehitys ja yrityksen sosiaalinen vastuu (CSR)

Webhelp on sitoutunut ympäristönsuojeluun ja noudattaa toimissaan sen periaatteita. Yleisemmin **Yrityksen uusi iskulause** « Teemme bisneksestä inhimillisempää » vahvistaa Webhelpin yleistä sitoutumista korkeisiin sosiaalisen ja ympäristövastuun standardeihin, eettisyyden noudattamiseen ja jatkuvaan kehitykseen.

Ympäristön suojeleminen Webhelp varmistaa noudattamalla kansallisia, eurooppalaisia ja kansainvälisiä lakeja ja rajoituksia ja käyttämällä tarvittavia hallintajärjestelmiä sekä suorituksen mittaustyökaluja.

Olemme kaikki vastuussa siitä, että ympäristövaikutuksia vähennetään kaikessa mahdollisessa: jokainen pienikin askel on tärkeä. Meidän kaikkien on käytettävä ympäristöystävällisiä prosesseja ja sovellettava tarvittavia menettelytapoja, jotta negatiivisia ympäristövaikutuksia voidaan vähentää.

Yrityksen sosiaalisen vastuun saralla Webhelpin tavoite on harmonisoida useita paikallisia aloitteita yhden globaalin Webhelp-brändin alle, joka on kaikkien toimien yleinen kehys. Sen globaali sosiaalisen vastuun ohjelma keskittyy kolmeen aiheeseen:

- **Ihmiset** : « Ihmisten asettaminen etusijalle » vaikutusten ohjaaminen, yhteisön tukeminen paikallisilla yksiköillä, erilaisuus; sekä mukaan ottaminen ja hyvinvointi ;
- **Planeetta** : « Maksamme osamme » toimilla, jotka edistävät energiatehokkuutta, kierrätystä; hankkimalla ympäristösertifikaatteja, jotta toimitilamme ovat ympäristöystävällisiä; minimoimalla jättemme ja kehittämällä ympäristöaloitteita;
- **Edistyminen** : « liiketoiminnan parantaminen » kestäväillä kumppaneilla, hallinnan toteuttaminen IT-työkalujen ja käytäntöjen avulla paikallisten rajoitusten mukaan; tietosuojan parhaiden käytäntöjen toteuttaminen ja startup-mielentilan jakaminen.

Lisäksi Webhelp on kehittänyt oman yrityksen sosiaalisen vastuupohjan "Ajattele ihmistä" koulutusta ja ryhmäytymistä varten.

Webhelp on myös nimittänyt Yritykselle vastaavan hallintajärjestelmien käytön ja niiden säännöllisen tarkastamisen varmistamiseksi. Yrityksellä on CSR-vastaava, joka raportoi suoraan johtoryhmälle ja jolla on velvollisuus ja valta valvoa yrityksen sosiaalisen ja ympäristövelvoitteiden täyttymistä.



Webhelp on osa Yhdistyneiden Kansakuntien Global Compact -aloitetta. Siten se noudattaa seuraavia kymmentä periaatetta:

- Kunnioita**
ja tue kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia vaikutusalueellasi
- Varmista**
että yrityksesi ei ole millään tavoin osallisena ihmisoikeuksien rikkomiseen
- Tue**
kokoontumisvapautta ja todellista työehtoneuvottelujen tunnustamista
- Poista**
kaikki pakko- ja orjatyövoiman muodot
- Hävitä**
kaikki lapsityövoiman muodot yrityksestäsi
- Kannusta**
syrjintää poistaviin käytäntöihin työpaikalla
- Omaksu**
vastuullinen, ennaltaehkäisevä ja edistävä suhtautumistapa ympäristöhaasteisiin
- Kehitä**
aloitteita ja käytäntöjä, jotka edesauttavat ympäristövastuullisuuden lisääntymistä
- Edistä**
ympäristöystävällisten teknologioiden kehitystä ja leviämistä
- Vastusta**
korruptiota sen kaikissa muodoissa, mukaan lukien kiristys ja lahjonta





Aiattele ihmistä

WEBHELP SAS

161, rue de Courcelles
75017 PARIS - FRANCE
<http://www.webhelp.com>
www.bkms-system.com/phonethics

Tämän Ohjesäännön tarkoituksena ei ole saada aikaan uusia tai lisäoikeuksia kolmansille osapuolille.

