

A photograph of three people (two women and one man) sitting at a table in a cafe, looking at a laptop. The man is on the left, wearing glasses and a blue shirt. The woman in the middle has blonde hair and is smiling. The woman on the right has long dark hair and is wearing a black hat. The background is a bright window with a view of trees.

Webhelp

VERHALTENSKODEX

GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN

DER WEBHELP-GRUPPE

15. September 2020



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

Webhelp

VERHALTENS-

KODEX

ZUSAMMENFASSUNG

1.	WEBHELP'S WERTE & KULTUR-SÄULEN	5
2.	EIN WORT DER GRÜNDER	7
3.	UNSER MANAGEMENT TEAM	9
4.	FÜR WEN GILT DIESER KODEX?	11
5.	WEBHELP: VERPFLICHTUNGEN ALS UNTERNEHMEN	13
6.	VERPFLICHTUNGEN ALS UNTERNEHMENS-ANGEHÖRIGER	16





**WEBHELP'S WERTE
UND KULTUR-
SÄULEN**



1. Webhelp's Werte & Kultur-Säulen



Werte

Die Anerkennung des individuellen Beitrags ist wesentlich, um unseren kollektiven Erfolg zu sichern.

Anerkennung

Wir arbeiten mit einer positiven Einstellung und gehen mit gutem Beispiel voran. Wir behandeln andere so, wie wir erwarten würden, dass sie uns behandeln.

Integrität

Die Arbeit als ein Team für den gemeinsamen Erfolg hat Vorrang vor persönlichen Interessen.

Einheit

Wir halten die Versprechen, die wir Kollegen, Kunden und Auftraggebern gegeben haben.

Selbstverpflichtung

Indem wir die „extra Meile“ gehen und Innovationen annehmen, versuchen wir ständig, die Menschen, mit denen wir zusammenarbeiten, zu überraschen!

Wow



Kultur-Säulen



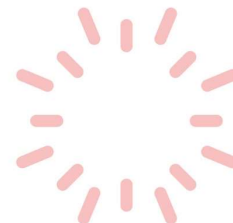
Wir sind ein People-First Unternehmen
Menschen stehen bei uns vor Zahlen



Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt
Wir stellen die besten Interessen unserer Kunden in den Mittelpunkt, so gehen wir die „extra Meile“



Wir sind leidenschaftliche Game-Changer
Wir testen, wir lernen und schaffen Innovationen, um die Spielregeln zu ändern



Wir bemühen uns, jeden Tag zu genießen
Bring Spaß in die Arbeit und die Arbeit wird Dir Spaß machen



02

EIN WORT

DER GRÜNDER



2. Ein Wort der Gründer

Ein Verhaltenskodex für jeden von uns und für uns alle

Wie lässt sich die Entwicklung eines Unternehmens mit einem so explosiven Wachstum wie dem von Webhelp am besten leiten? Als Gründer eines Start-up-Unternehmens, das ein erstaunliches Wachstum erlebt hat, stellen wir uns diese Frage jeden Tag! Mit diesem Verhaltenskodex geben wir eine konkrete Antwort: ein Instrument, das es uns ermöglicht, unsere Dynamik und unsere Beständigkeit zu stärken.

Jeder Kollege und jede Kollegin ist entschlossen, jeden Tag seine/ihre eigene Intelligenz, sein/ihr Einfühlungsvermögen und seine/ihre Erfahrung einzubringen. Webhelp investiert in die Menschen und das Umfeld, in dem wir arbeiten, denn wir wissen, wenn Menschen aufblühen, hat das einen starken Einfluss auf uns, unsere Kunden und unsere Stakeholder. Webhelp ist davon überzeugt, dass eine menschlichere Gestaltung des Geschäfts zu einem besseren Kundenerlebnis führt - und zu einem gesünderen Endergebnis.

Als Kern dieses Plans sehen wir die Pflicht, uns über unsere Verpflichtungen völlig im Klaren zu sein. Unser Verhaltenskodex ist eine grundlegende Referenz in Bezug auf Ethik, soziale und ökologische Verantwortung sowie finanzielle und rechtliche Compliance. Sein Ziel ist es, eine gemeinsame Grundlage aus Vertrauen und Effizienz für ethisches Verhalten und verantwortungsbewusste Geschäftspraktiken zu schaffen. In diesem Sinne sind wir auf dem Weg, unser Ziel zu erreichen: führend in den Bereichen Kundenerfahrung und Outsourcing von Geschäftsprozessen zu sein. Wir können es schaffen! Unser Umfeld hat alles, um von unserem Erfolg zu profitieren. Indem wir uns diesen Verhaltenskodex zu eigen machen, geben wir uns die Mittel an die Hand, um gemeinsam eine attraktivere Zukunft aufzubauen.

Dieser Verhaltenskodex besteht aus den Grundwerten und Kultursäulen unserer Webhelp-Gruppe. Er soll uns daran erinnern, Verantwortung zu übernehmen und transparent zu handeln. Dieser Verhaltenskodex soll uns helfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Wir alle sind die Botschafter der Grundwerte und Kultursäulen von Webhelp. Wir danken euch allen, dass ihr diesen Verhaltenskodex aufmerksam lest und seinen Empfehlungen in der gesamten Gruppe folgt.



03

UNSER






















MANAGEMENT

TEAM



3. Unser Management Team

Dieser Verhaltenskodex muss der Bezugspunkt sein, von dem wir uns alle leiten lassen, um uns in unserem täglichen Berufsleben richtig zu verhalten, überall auf der Welt, in jedem Tätigkeitsbereich und auf jeder Ebene des Unternehmens. Wir alle repräsentieren die Webhelp-Gemeinschaft auf der ganzen Welt; jede/r von uns ist für das Wohlergehen des Unternehmens verantwortlich. Als Mitglieder der Geschäftsleitung verpflichten wir uns alle, die in diesem Verhaltenskodex festgelegten Grundsätze zu respektieren, und wir erwarten von jedem Einzelnen, dass er das Gleiche tut. (<https://www.webhelp.com/en-us/about-us/our-leadership/>)

Webhelp supervisory board		Executive committee <small>Incl. Olivier Duha</small>									
 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	 Group Management Committee				
 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

**FÜR WEN GILT
DIESER KODEX?**

**WHISTLE-BLOWING
PROZESS**



4. Für wen gilt dieser Kodex?

Der Verhaltenskodex gilt für alle Mitarbeiter*innen der Webhelp-Gruppe weltweit. Dazu gehören alle leitenden Angestellten, Direktoren, Mitarbeiter, Zeitarbeitskräfte und Vertreter Dritter (Drittagenten, Vertreter, Berater, Vertriebspartner oder Vermittler), die Dienstleistungen für oder im Namen der Tochtergesellschaften und verbundenen Unternehmen der Webhelp-Gruppe (zusammen "Webhelp") erbringen, sowie diejenigen, die die Interessen von Webhelp bei Joint Ventures vertreten.

Wir alle sollten uns bei der Durchführung der täglichen Geschäftsaktivitäten von Webhelp an die Werte, Kultur-Säulen und Prinzipien in diesem Verhaltenskodex halten. Das Management von Webhelp ist dafür verantwortlich, dass der Verhaltenskodex bei Webhelp strikt und konsequent eingehalten wird. Darüber hinaus sind die Geschäftspartner von Webhelp, einschließlich Joint-Venture-Partner, Auftragnehmer, Lieferanten, Vertriebspartner, Berater, Agenten und andere Drittvertreter, so weit wie möglich auf den Verhaltenskodex aufmerksam zu machen und es wird von ihnen erwartet, dass sie ähnliche Werte, Kultur-Säulen und Prinzipien auf ihre eigenen Aktivitäten anwenden, wenn sie sich in geschäftlichen Beziehungen mit Webhelp befinden.



Whistleblowing-Prozess

Als Angestellte/r eines Unternehmens oder als Vertreter/in eines Unternehmens kann es vorkommen, dass wir Zeuge eines inakzeptablen, rechtswidrigen Verhaltens sind, das gegen unseren Verhaltenskodex verstößt.

Webhelp ermutigt seine Mitarbeiter*innen nachdrücklich, ihre Fragen oder Bedenken an ihre/n Vorgesetzte/n, die Personalabteilung und/oder die Rechts- und Compliance-Abteilung zu richten. Es ist wichtig, dass alle Vorgesetzten ein positives Arbeitsumfeld schaffen und ihre Mitarbeiter*innen zu einer offenen Kommunikation ermutigen.

Wenn ein Mitarbeiter der Meinung ist, dass das Informieren des Vorgesetzten Schwierigkeiten bereiten könnte oder dass die gemeldete Unregelmäßigkeit nicht zu angemessenen Folgemaßnahmen führen würde, kann er sich an die Compliance-Abteilung wenden, indem er eine Meldung an www.bkms-system.com/phonethics macht.

Wenn eine Mitarbeiterin die Sorge hat oder in gutem Glauben vermutet, dass ein Verstoß gegen diesen Verhaltenskodex und/oder geltendes Recht vorliegt oder vorliegen könnte, kann dieser Verdacht - sofern die örtlichen Gesetze dies zulassen - auch anonym unter www.bkms-system.com/phonethics gemeldet werden. Jede dieser Meldungen sollte alle möglichen und relevanten Informationen beinhalten, die eine Rechtsverletzung vermuten lassen. Diese Meldung wird vertraulich von der Compliance-Abteilung entgegengenommen, die den Eingang der Meldung bestätigt und dem Verfasser der Meldung mitteilt, dass die Prüfung in einer angemessenen Zeit erfolgt.

Jede Meldung ist Grundlage von internen Ermittlungen. Hierbei garantieren wir ein faires Verfahren, die Grundsätze der Vertraulichkeit und der Unschuldsvermutung. Alle übermittelten Informationen werden nur denjenigen Personen mitgeteilt, die berechtigte Gründe haben, davon Kenntnis zu haben, um sicherzustellen, dass das Anliegen behandelt und/oder die entsprechenden Schritte unternommen werden.

Sollte auf einen Bericht kein Disziplinar- oder Gerichtsverfahren folgen, werden die Daten im Zusammenhang mit diesem Bericht nach Abschluss der Überprüfungsvorgänge vernichtet.

Webhelp garantiert, dass Mitarbeiter*innen, die in gutem Glauben einen mutmaßlichen Verstoß gegen diesen Verhaltenskodex oder geltendes Recht gemeldet haben, keinerlei Nachteile in jeglicher Hinsicht erleiden. Wenn ein/e Mitarbeiter/in der Meinung ist, dass gegen ihn/sie Vergeltungsmaßnahmen ergriffen wurden, weil er/sie einen Verstoß gemeldet hat, sollte er/sie sich an die Compliance-Abteilung wenden.

Als Teil des Whistleblowing-Prozesses führt Webhelp eine automatische Verarbeitung personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit den **Datenschutzrichtlinien** von Webhelp und allen anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen durch.



05

WEBHELP:

VERPFLICHTUNGEN

ALS UNTERNEHMEN



5. Webhelp: Verpflichtungen als Unternehmen



Einhaltung der Gesetze

Wir bei Webhelp verpflichten uns, die Gesetze weltweit einzuhalten. Die Einhaltung der Gesetze ist selbstverständlich das Grundprinzip. Wir sind unter allen Umständen verpflichtet, die Gesetze und sonstigen Verpflichtungen einzuhalten, die in jedem Land gelten, in dem Webhelp ansässig ist.

Wenn die örtlichen Gesetze oder Gepflogenheiten höhere Standards als die im Verhaltenskodex dargelegten vorsehen, sollten stets die örtlichen Gesetze und Gepflogenheiten gelten. Wenn der Verhaltenskodex jedoch höhere Standards vorsieht, hat dieser Vorrang, es sei denn, dessen Anwendung führt zu rechtswidrigen Handlungen gemäß den örtlichen Gesetzen.

Es liegt in unserer persönlichen Verantwortung, die Gesetze, Vorschriften und Verpflichtungen zu befolgen, insbesondere diejenigen, die mit unserem Geschäft verbunden sind. Jede/r ist verpflichtet, sich nicht an Aktivitäten zu beteiligen, die ihn/sie oder Webhelp in eine illegale Aktivität verwickeln könnten.

Über die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften hinaus sollten wir alle Integrität zeigen und die Verpflichtungen erfüllen, die wir in unseren Beziehungen zu Kollegen, Kunden, Lieferanten und anderen Partnern eingegangen sind.



Umgang mit Stakeholdern

Wir bei Webhelp knüpfen Beziehungen auf der Grundlage gegenseitiger Zusammenarbeit und Loyalität mit unseren Joint-Venture-Partnern, Auftragnehmern, Kunden, Lieferanten, Vertriebspartnern, Beratern, Agenten und sonstigen Vertretern von Dritten ("Third-Party-Stakeholder").

Ein Ziel ist es, langfristige Beziehungen zu Drittparteien aufzubauen, die die in diesem Verhaltenskodex dargelegten Prinzipien akzeptieren und teilen. Unsere Partner sollten die gleichen hohen Standards der Geschäftsethik verstehen, teilen und anwenden, insbesondere im Hinblick auf Verfahren zur Korruptionsbekämpfung, den Schutz der Menschen- und Arbeitsrechte sowie die nachhaltige Nutzung der Umwelt.

Wir alle werden im Umgang mit Interessenvertretern Dritter mit absoluter Integrität handeln und Interessenkonflikte vermeiden und alle tatsächlichen oder potenziellen Interessenkonflikte, die auftreten, melden (wie im Abschnitt über Interessenkonflikte weiter unten beschrieben).

Wir sollten bei der Entgegennahme oder Bereitstellung von Geschenken jeglicher Art in einem geschäftlichen Kontext äußerst vorsichtig sein. Zu Geschenken und Unterhaltung gehören z.B. Bargeld oder Bargeldersatz einschließlich Bewirtung, Geschenkkarten, Produktrabatte und nicht-geschäftliche Aktivitäten. Derartige Geschenke und Entertainment müssen auf sehr geringen Wert beschränkt sein, wie z.B. im Falle eines Geschenks, das mit dem Webhelp-Logo versehen ist. Wir dürfen niemals Bargeldgeschenke oder Zahlungen annehmen oder bereitstellen, weder an einen Behördenvertreter noch an eine Privatperson. Unter keinen Umständen dürfen wir Geschenke und Bewirtungen oder Zuwendungen von einem Vertreter eines Dritten annehmen, der eine Geschäftsentscheidung in Bezug auf diesen Dritten beeinflussen oder den Anschein einer Beeinflussung erwecken könnte.

Siehe dazu insbesondere unsere speziellen Richtlinien zu Geschenken, Bewirtung und Reisen und unser Verfahren zur Einhaltung der Sorgfaltspflicht gegenüber Dritten.

PhoneEthics!

Wenn Du Bedenken bezüglich der Einhaltung von Gesetzen oder des Umgangs mit wichtigen Interessengruppen hast, kannst Du mit Deinem **Vorgesetzten**, der **Personalabteilung**, der **Compliance-Abteilung** sprechen oder mache eine Meldung bei

www.bkms-system.com/phonethics

Sie werden Dir helfen und Dich unterstützen.





Beschäftigungsgrundsätze

Als Arbeitgeber hält Webhelp alle anwendbaren lokalen Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Arbeit und Beschäftigung ein, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Einhaltung des Mindestlohnes, der maximalen Arbeitszeit, der Urlaubs- und Ruhezeiten, der Vergütung und das Recht auf Mitbestimmung.

Als absolutes Prinzip gilt, dass Webhelp sich weder engagiert noch unterstützt bei:

- dem Einsatz von Kinderarbeit;
- dem Einsatz von Zwangs- oder Pflichtarbeit;
- moderner Sklaverei;
- Menschenhandel;
- der Beschäftigung von illegalen ausländischen Arbeitskräften.

Darüber hinaus werden wir keine Geschäfte mit Joint-Venture-Partnern, Auftragnehmern, Lieferanten, Vertriebspartnern, Beratern, Agenten oder anderen Dritten tätigen, wenn uns bekannt wird, dass sie sich an solchen Praktiken beteiligen.

Hinsichtlich des Schutzes von Studierenden garantiert Webhelp eine ordnungsgemäße Führung der Studentenunterlagen, eine strenge Sorgfaltspflicht der Bildungspartner und den Schutz der Rechte der Studenten gemäß den geltenden Gesetzen und Vorschriften.



Behandlung von Arbeitnehmern

Webhelp ist ein Ort, an dem jede/r Einzelne von uns die Möglichkeit hat, seine/ihre persönlichen Kompetenzen zu entwickeln und die kollektive Entwicklung von Webhelp zu unterstützen. Drei grundlegende Prinzipien liegen der Webhelp-Organisation zugrunde:

- **Gleichbehandlung:** Niemand darf aufgrund von Alter, Behinderung, ethnischer Herkunft, Rasse, Geschlecht, Familienstand, nationaler Herkunft, politischer Zugehörigkeit, Rasse, Religion, sexueller Orientierung, geschlechtlicher Identität, Gewerkschafts- oder Verbandszugehörigkeit oder einem anderen Status, der durch geltendes nationales oder lokales Recht geschützt ist, bei der Einstellung und anderen Beschäftigungspraktiken diskriminiert werden. Von niemandem dürfen Schwangerschafts- oder medizinische Tests verlangt werden, es sei denn, dies ist ausdrücklich und speziell durch die örtlichen Vorschriften gestattet oder aus Gründen der Sicherheit am Arbeitsplatz umsichtig, und niemand darf aufgrund von Testergebnissen unangemessen diskriminiert werden.
- **Respekt für jede/n Einzelne/n,** einschließlich des Rechts jedes/r Mitarbeiters/in auf Würde und Privatsphäre. Jede/r bei Webhelp hat Anspruch auf einen Arbeitsplatz, der frei von jeder Form des Missbrauchs und/oder der Belästigung ist, sei es körperlich oder verbal, einschließlich, aber nicht beschränkt auf unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche, bedrohliches Verhalten und beleidigende Kommentare oder Verhaltensweisen. Darüber hinaus ist die Privatsphäre der von Webhelp gesammelten oder gespeicherten Mitarbeiterdaten zu respektieren und wird gemäß den geltenden Gesetzen und Bestimmungen behandelt.
- Eine **sichere und gesunde Arbeitsumgebung:** Webhelp gewährleistet die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften bezüglich Gesundheits- und Sicherheitsstandards und reduziert Gesundheits- und Berufsrisiken, wo immer dies möglich ist, durch die Implementierung spezieller interner Verfahren und persönlicher Schulungen. Webhelp stellt seinen Mitarbeitern beispielsweise angemessen zugängliche und saubere Toiletteneinrichtungen und Trinkwasser zur Verfügung. Ess-, Zubereitungs- und Lagereinrichtungen müssen hygienisch einwandfrei sein.

PhoneEthics!

Wenn du Bedenken bezüglich der Einhaltung von Gesetzen oder des Umgangs mit wichtigen Interessengruppen hast, kannst du mit deinem **Vorgesetzten**, der **Personalabteilung**, der **Compliance-Abteilung** sprechen oder mache eine Meldung bei

www.bkms-system.com/phonethics

Sie werden Dir helfen und Dich unterstützen.





WEBHELP:

VERPFLICHTUNGEN

ALS UNTERNEHMENS-

ANGEHÖRIGER



6. Verpflichtungen als Unternehmensangehöriger



Faire Behandlung von Kunden und Lieferanten

Wir setzen unsere Energie dafür ein, unsere Kunden zufrieden zu stellen; dies sollte immer unsere Priorität sein.

Wir werden unsere Kunden und Lieferanten ehrlich und fair behandeln, unabhängig von der Größe ihres Unternehmens. Webhelp verpflichtet sich, seine Produkte oder Dienstleistungen in seiner Werbung, in öffentlichen Äußerungen oder Werbeangeboten an seine Kunden nicht wissentlich falsch darzustellen.

Mitarbeiter, die Verträge aushandeln, sollten sicherstellen, dass alle Aussagen, Mitteilungen und Präsentationen vertrauenswürdig sind. Die Verhandlungen werden in Übereinstimmung mit den Regeln der Ethik und Legalität geführt.

Webhelp hat Systeme zur Verfügung gestellt, die es ermöglichen, seine Einrichtungen und Abläufe sowie die seiner Unterauftragnehmer und Zulieferer der nächsten Ebene zu bewerten.

Für seine Kunden hat Webhelp außerdem Management- und Mitarbeiterschulungsprogramme entwickelt und aufrechterhalten, um die ordnungsgemäße Umsetzung seiner Richtlinien und Verfahren zu erleichtern und seine Ziele der kontinuierlichen Verbesserung zu erreichen. Webhelp verfügt über ein Verfahren zur Übermittlung klarer und präziser Informationen über seine Leistung, Praktiken, Richtlinien und Erwartungen an seine Mitarbeiter, Zulieferer der nächsten Ebene und Kunden.



Fairer Wettbewerb

Webhelp glaubt an einen fairen, ehrlichen und offenen Wettbewerb. Wir halten uns strikt an die geltenden Wettbewerbs-/Antitrust-Gesetze in allen Ländern, in denen wir geschäftlich tätig sind. Diese Gesetze verbieten Vereinbarungen oder Verhaltensweisen, die den fairen Wettbewerb und Handel einschränken oder beeinträchtigen können.

Wir erlangen keine Wettbewerbsinformationen durch illegale Mittel, auch nicht durch Bestechung.

Darüber hinaus tauschen wir keine kommerziell sensiblen Informationen mit Wettbewerbern aus oder legen diese offen, insbesondere keine Informationen, die sich auf Geschäftsgeheimnisse beziehen. Wir sollten immer sicherstellen, dass die Art und der Zweck jeglicher Kommunikation mit Wettbewerbern keine negativen Auswirkungen auf den fairen Wettbewerb haben.

PhoneEthics!

Wenn du Bedenken bezüglich der Einhaltung von Gesetzen oder des Umgangs mit wichtigen Interessengruppen hast, kannst du mit deinem **Vorgesetzten**, der **Personalabteilung**, der **Compliance-Abteilung** sprechen oder mache eine Meldung bei

www.bkms-system.com/phonethics

Sie werden Dir helfen und Dich unterstützen.





Interessenskonflikte

Von uns allen wird ein hohes Maß an Loyalität und Integrität erwartet. Ohne vorherige Genehmigung von Webhelp dürfen wir nicht für einen bestehenden oder potenziellen Konkurrenten arbeiten, solange wir noch bei Webhelp angestellt sind. Ein Interessenkonflikt ist nicht notwendigerweise ein Problem an sich, aber das Versäumnis, einen solchen zu deklarieren und richtig zu handhaben, kann negative Folgen für den/die Mitarbeiter/in und Webhelp haben.

Wir sollten alle tatsächlichen oder scheinbaren Interessenkonflikte zwischen unseren eigenen persönlichen Interessen oder Zugehörigkeiten und denen von Webhelp oder seinen Kunden vermeiden. Potenzielle Interessenkonflikte können zum Beispiel dort entstehen, wo wir:

- eine direkte oder indirekte finanzielle oder nutzbringende Beteiligung (z. B. durch ein Familienmitglied oder eine enge Beziehung) haben;
- ein Arbeitsverhältnis mit einem Konkurrenten, Lieferanten, Kunden oder einer Gegenpartei des Unternehmens haben;
- akzeptierte Vorteile von einem Konkurrenten, Lieferanten, Auftragnehmer oder einer anderen Drittpartei des Unternehmens (wie im obigen Abschnitt über den Umgang mit anderen Interessengruppen beschrieben) haben.

PhoneEthics!

Wenn du Bedenken bezüglich der Einhaltung von Gesetzen oder des Umgangs mit wichtigen Interessengruppen hast, kannst du mit deinem **Vorgesetzten**, der **Personalabteilung**, der **Compliance-Abteilung** sprechen oder mache eine Meldung bei

www.bkms-system.com/phonethics

Sie werden Dir helfen und Dich unterstützen.



Bestechung und Korruption

Webhelp setzt sich dafür ein, Geschäfte durch fairen, ehrlichen und offenen Wettbewerb auf dem Markt zu gewinnen und toleriert weder direkt noch über Dritte Bestechung oder jede andere Form der Korruption. Webhelp hält sich strikt an alle Gesetze zur Bekämpfung von Bestechung, Korruption, Erpressung, Veruntreuung und Bestechlichkeit, die für seine Geschäfte und Betriebe weltweit gelten. Darüber hinaus ist es absolut verboten, Gelder oder Ressourcen des Unternehmens für politische Spenden zu verwenden.

Antibestechungs- und Antikorruptionsgesetze sind komplex, und die Strafen für Einzelpersonen und Webhelp können schwerwiegend sein. Alle Personen, die im Namen von Webhelp geschäftlich tätig sind, einschließlich Dritter, sind verpflichtet, die Anti-Bestechungs- und Ethikrichtlinien ("AB&E-Richtlinie") von Webhelp einzuhalten. Diese Richtlinie sollte zusammen mit diesem Verhaltenskodex überprüft werden, um u.a. Hinweise zu unangemessenen Zahlungen, zur Beauftragung und Überwachung Dritter, zu Geschäftsgeschenken und Bewirtung sowie zu politischen Beiträgen, Schmiergeldzahlungen, Sponsoring und Spenden zu erhalten.

Insbesondere werden angemessene und redliche Ausgaben für Bewirtung und Geschäftswerbung, die auf die Aufrechterhaltung guter Beziehungen abzielen, als legitimer Teil der Geschäftstätigkeit anerkannt. Dennoch dürfen solche Vorteile jedoch nur gewährt oder angenommen werden, wenn sie einem legitimen Geschäftszweck dienen und nicht dazu dienen, einen unzulässigen Vorteil zu erlangen oder zu gewähren.

Siehe dazu unsere dedizierten Richtlinien und spezifischen Richtlinien zu allen entsprechenden Themen, insbesondere die Geschenk-, Bewirtungs- und Reiserichtlinien.

PhoneEthics!

Wenn du Bedenken bezüglich der Einhaltung von Gesetzen oder des Umgangs mit wichtigen Interessengruppen hast, kannst du mit deinem **Vorgesetzten**, der **Personalabteilung**, der **Compliance-Abteilung** sprechen oder mache eine Meldung bei

www.bkms-system.com/phonethics

Sie werden Dir helfen und Dich unterstützen.





Geldwäsche & Steuerhinterziehung

Um nicht in Geldwäsche verwickelt zu werden, verlangt Webhelp von seinen Mitarbeiter*innen, der Compliance-Abteilung Bericht zu erstatten, wenn ein/e Mitarbeiter/in weiß oder den Verdacht hegt, dass ein Unternehmen oder eine Person, mit der Webhelp Geschäfte tätigt (einschließlich Kunden, Joint-Venture-Partner, Auftragnehmer, Lieferanten, Vertriebspartner, Berater, Vertreter oder andere Vertreter Dritter), möglicherweise an kriminellen Aktivitäten beteiligt war oder davon profitiert hat, einschließlich Aktivitäten, die gemäß diesem Verhaltenskodex in den Abschnitten über den Umgang mit Kunden und Lieferanten, fairen Wettbewerb, Bestechung und Korruption, Import-/Exportbestimmungen und Sanktionen verboten sind. Wir stellen sicher, dass wir Steuerhinterziehung durch unsere Interessenvertreter (Kunden, Lieferanten...) nicht erleichtern.

Siehe dazu unsere spezielle Richtlinie zu Wirtschaftssanktionen.



Finanz- und Geschäftsunterlagen

Webhelp ist dafür verantwortlich, vollständige und genaue Geschäftsbücher und Aufzeichnungen zu führen und zu pflegen. Wir werden alle finanziellen Transaktionen in Übereinstimmung mit den Unternehmensrichtlinien unverzüglich und ordnungsgemäß aufzeichnen und entsprechende Belege aufbewahren. Diese Regeln gelten unabhängig davon, wie gering die Zahlung sein mag.

Wir alle sollten bei allen Anfragen von internen und externen Rechnungsprüfern kooperieren und deren Erwartungen erfüllen. Wir sollten keine falschen oder irreführenden Geschäftsaufzeichnungen oder Buchhaltungseinträge erstellen oder uns an deren Erstellung beteiligen. Wir werden für alle Ausgaben, die im Namen von Webhelp anfallen, in Übereinstimmung mit den Richtlinien von Webhelp eine vorherige Genehmigung einfordern. Wir sollten keine Kostenerstattung beantragen, es sei denn, diese Ausgaben sind tatsächlich im Rahmen eines Projekts oder von Aktivitäten entstanden, die im Namen von Webhelp durchgeführt wurden.

PhoneEthics!

Wenn du Bedenken bezüglich der Einhaltung von Gesetzen oder des Umgangs mit wichtigen Interessengruppen hast, kannst du mit deinem **Vorgesetzten**, der **Personalabteilung**, der **Compliance-Abteilung** sprechen oder mache eine Meldung bei

www.bkms-system.com/phonethics

Sie werden Dir helfen und Dich unterstützen.



Vertrauliche Informationen

Wir gehen mit der gebührenden Sorgfalt mit vertraulichen Informationen um, die Webhelp im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen, Produkten, Verfahren, Patenten, Know-how oder Personal oder unseren industriellen, strategischen und finanziellen Operationen besitzt. Solche Informationen dürfen ohne vorherige Genehmigung von Webhelp nicht offengelegt oder veröffentlicht werden.

Darüber hinaus stellen uns unsere Kunden, Lieferanten und andere Geschäftspartner häufig vertrauliche und geschützte Informationen zur Verfügung. Für sie ist Webhelp ein vertrauenswürdiger Partner. Wir alle müssen Informationen und Daten, die uns von Dritten zur Verfügung gestellt werden, gemäß den Bedingungen, unter denen diese Informationen an Webhelp weitergegeben wurden, und unter Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften mit Vorsicht behandeln. Es gilt die allgemeine Regel, keine Informationen über Webhelp oder seine Kunden oder Partner weiterzugeben, es sei denn, die Richtlinien von Webhelp oder das Gesetz schreiben dies ausdrücklich vor.

Der Zugriff auf von der Regierung als vertraulich eingestufte Informationen erfordert je nach Grad der Sensibilität eine besondere Genehmigung. Jeglicher Austausch oder jede Offenlegung von Betriebsgeheimnissen oder Betriebsgegenständen erfolgt unter strikter Einhaltung der einschlägigen und anwendbaren Sicherheitsverfahren.





Schutz von persönlichen Daten

Wir alle sind verpflichtet sicherzustellen, dass die Ressourcen des Unternehmens angemessen, effizient und für legitime Geschäftszwecke genutzt werden. Alle Ressourcen von Webhelp oder die Ressourcen des Kunden, die Webhelp zur Verfügung gestellt werden, müssen vor unbefugtem oder unangemessenem Zugriff, Gebrauch, Zerstörung sowie vor Diebstahl und Betrug geschützt werden.

Niemand darf Firmen- oder Kundeneigentum für den eigenen persönlichen Gebrauch entfernen oder es einer anderen Person zur Verfügung stellen, um es zum Nutzen anderer Parteien als Webhelp zu verwenden.

Insbesondere verpflichtet sich Webhelp zur Einhaltung der in den geltenden Gesetzen und Vorschriften festgelegten Schlüsselprinzipien in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten. Zu diesem Zweck und gemäß den Richtlinien der Compliance-Abteilung setzt Webhelp technische und organisatorische Maßnahmen in Übereinstimmung mit der Datenschutzgrundverordnung (EU 2016/679) "DSGVO" und mit verschiedenen Empfehlungen" der nationalen Behörden um, in denen die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt.

Lies dazu bitte unsere spezielle Datenschutzrichtlinie.

PhoneEthics!

Wenn du Bedenken bezüglich der Einhaltung von Gesetzen oder des Umgangs mit wichtigen Interessengruppen hast, kannst du mit deinem **Vorgesetzten**, der **Personalabteilung**, der **Compliance-Abteilung** sprechen oder sende eine E-Mail an privacy@webhelp.com.

Sie werden Dir helfen und Dich unterstützen.



Respekt vor dem Image von Webhelp

Wir sind dafür verantwortlich, Informationen nicht in einer Weise zu verwenden, die Webhelp oder einem oder mehreren seiner Kunden schaden würde und den Ruf von Webhelp durch unser Verhalten oder durch Erklärungen auf einem beliebigen Medium (schriftliche Medien, Radio und Fernsehen, fotografische Medien, soziale Netzwerke, E-Mails, Telefonzentralen) zu schützen.

Das Image von Webhelp zu schädigen, schadet uns allen.



Schutz der Vermögenswerte des Unternehmens

Die Ressourcen von Webhelp sind der Schlüssel zu seiner langfristigen Entwicklung. Wir alle haben die Pflicht, mit dem Eigentum von Webhelp (einschließlich aller materiellen und immateriellen Güter jeglicher Art) sorgfältig umzugehen, um zu vermeiden, dass Verlust, Diebstahl oder unrechtmäßige Nutzung zu ernsthaften Schäden führen. Zu diesem Zweck stellt Webhelp sicher, dass seine Vermögenswerte vor Veruntreuung oder Manipulation geschützt werden. Die Nutzung des Eigentums von Webhelp zum persönlichen Nutzen ist beispielsweise verboten.

Wir sollten unsere Computer, unsere Schreibtische, unsere Arbeitsumgebung mit Sorgfalt behandeln.

Webhelp schützt die Rechte an geistigem Eigentum und Kundeninformationen. Webhelp verwaltet Technologie und Know-how so, dass die Rechte an geistigem Eigentum geschützt werden.

PhoneEthics!

Wenn du Bedenken bezüglich der Einhaltung von Gesetzen oder des Umgangs mit wichtigen Interessengruppen hast, kannst du mit deinem **Vorgesetzten**, der **Personalabteilung**, der **Compliance-Abteilung** sprechen oder mache eine Meldung bei

www.bkms-system.com/phonethics

Sie werden Dir helfen und Dich unterstützen.





Import/Export-Bestimmungen und Sanktionen

Als globales Unternehmen kauft Webhelp Waren und Dienstleistungen von einer Vielzahl von Anbietern ein. Webhelp bietet auch Dienstleistungen für Kunden auf der ganzen Welt an. Daher ist es unerlässlich, dass Webhelp alle geltenden Vorschriften zu Handelsbestimmungen, Embargos, Sanktionslisten sowie Import- und Exportbeschränkungen sorgfältig einhält.



Umweltschutz, Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung von Unternehmen (Corporate Social Responsibility - CSR)

Webhelp ist dem Umweltschutz verpflichtet und hält dieses Prinzip bei der Ausübung seiner Aktivitäten aufrecht. Allgemeiner ausgedrückt, bekräftigt die neue Erklärung des Unternehmens "Making business more human" das allgemeine Bekenntnis von Webhelp zu hohen Standards der sozialen und ökologischen Verantwortung, ethischem Verhalten und deren kontinuierlicher Verbesserung.

Im Hinblick auf den Umweltschutz stellt Webhelp die Einhaltung nationaler, europäischer und internationaler Gesetze und Vorschriften sicher und führt geeignete Managementsysteme und Instrumente zur Leistungsmessung ein.

Wir alle sind dafür verantwortlich, wo immer möglich zur Verringerung unserer Umweltbelastung beizutragen: Jeder kleine Schritt zählt. Wir alle sollten umweltfreundliche Verfahren einführen und alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um negative Auswirkungen auf die Umwelt zu verringern.

In Bezug auf CSR-Fragen ist es das Ziel von Webhelp, die verschiedenen lokalen Initiativen unter einer globalen Marke, die das Dach für alle Aktivitäten bildet, zu harmonisieren. Das globale CSR-Programm von Webhelp konzentriert sich auf drei Themen:

- **Menschen:** "Den Menschen an die erste Stelle setzen" mit sozialer Verantwortung, Unterstützung der Gemeinschaft durch jedes lokales Webhelp-Unternehmen, Diversität sowie Integration und Wohlbefinden;
- **Planet:** "Unseren Beitrag leisten" mit Aktionen zur Energieeffizienz, zum Recycling, Erlangung von Umweltzertifizierungen für umweltfreundliche Standorte, Minimierung unserer Abfälle und Entwicklung von Umweltinitiativen;
- **Fortschritt:** "Geschäfte besser machen" mit nachhaltigen Partnern, Durchführung von Kontrollen und Steuerung durch IT-Tools und -Richtlinien in Übereinstimmung mit den lokalen Vorschriften, Umsetzung von Best Practices für den Datenschutz und Austausch der Start-up-Mentalität.

Darüber hinaus hat Webhelp seine eigene CSR-Stiftung "Think Human" für Bildung und Integration gegründet. Webhelp hat außerdem einen Unternehmensvertreter bestimmt, der die Implementierung und regelmäßige Überprüfung der Managementsysteme des Unternehmens gewährleistet. Das Unternehmen verfügt über einen CSR-Beauftragten, der direkt der Geschäftsleitung untersteht und die Verantwortung und Befugnis hat, die Einhaltung von Sozial- und Umweltvorschriften für das Unternehmen zu verwalten.



**Webhelp ist Teil des Global Compact der Vereinten Nationen.
Als solcher befolgt Webhelp die folgenden zehn Prinzipien:**

- 1 Respekt**
und die international anerkannten Menschenrechte in Ihrem Einflussbereich unterstützen
- 2 Sicherstellen**
dass Ihr Unternehmen in keiner Weise an der Verletzung von Menschenrechten beteiligt ist
- 3 Unterstützung**
der Vereinigungsfreiheit und wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen
- 4 Eliminierung**
jeglicher Form der Zwangs- und Pflichtarbeit
- 5 Auslöschung**
jeder Form der Kinderarbeit in Ihrem Unternehmen
- 6 Förderung**
aller Praktiken, die jede Form der Diskriminierung am Arbeitsplatz beseitigt
- 7 Annahme**
eines verantwortungsbewussten, präventiven und proaktiven Umgangs mit ökologischen Herausforderungen
- 8 Entwicklung**
von Initiativen und Praktiken zur Förderung einer größeren Umweltverantwortung
- 9 Unterstützung**
von Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien
- 10 Bekämpfung**
von Korruption in allen ihren Formen, einschließlich Erpressung und Bestechung





Think Human

WEBHELP SAS
161, rue de Courcelles
75017 PARIS - FRANCE
<http://www.webhelp.com>
phonethics@webhelp.com

Es ist nicht beabsichtigt, mit diesem Verhaltenskodex neue oder zusätzliche Rechte für Dritte zu schaffen.

