



We put our client  
at the heart

Webhelp

Think Human

# Davranış

# Kuralları

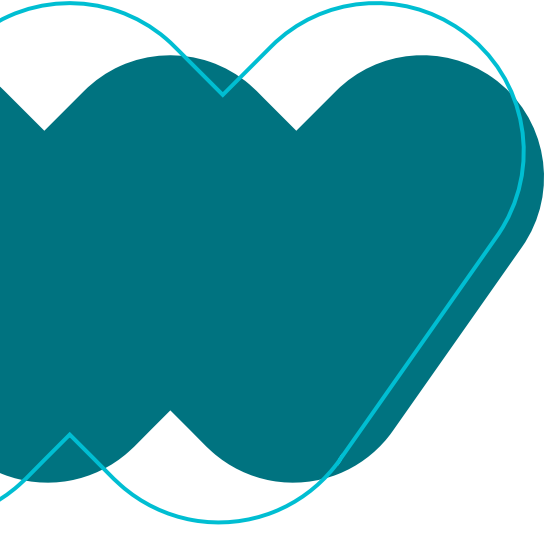
Aralık 2022



We make

business

more human



**Olivier Duha**  
Kurucu Ortak ve CEO

## Davranış Kuralları her birimiz ve hepimiz için

Etik karar vermek bazen izlenmesi zor bir yol olabilir. Doğru şeyi doğru zamanda doğru nedenle yapmak, dürüst davranmayı ve faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerin kanunlarına uymayı gerektirir.

Webhelp, insanlara ve içinde çalıştığımız çevreye yatırım yapar, çünkü insanlar geliştiğinde bunun bizim, müşterile-rimizin ve paydaşlarımızın üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu biliriz. Webhelp, işe insani bir dokunuş katmanın daha iyi bir müşteri deneyimine ve daha sağlıklı bir şirkete zemin hazırladığına inanmaktadır.

Davranış Kurallarımız etik, sosyal ve çevresel sorumluluk ile mali ve yasal uyum açısından temel bir kaynaktır. Ayrıca Davranış Kurallarımız, dört yapı taşına (İnsanlar, Gezegen, İlerleme, Hayırseverlik) odaklanan ESG programımız "More Movement" yani Daha Fazla Hareket'in mihenk taşıdır ve faaliyetlerimiz ifa edilirken bu ilkeleri destek-ler.

Etik davranışı ve sürekli iyileşmeyi desteklemek için bu kurallar, oyunun kurallarını değiştiren bir şirket olarak doğru kararları almamıza yardımcı olmak için vardır ve her türlü paydaşla nasıl etkileşim kuracağımızı bize anlatır. Bu kurallar şirket olarak bizim, bireysel olarak her birimiz için geçerli olup tüm yüklenicilerimizi/ tedarikçilerimizi de kap-samaktadır. Hepimiz bu Davranış Kuralları ilkelerine saygı göstermeliyiz.

Bu Davranış Kurallarını kendimize mal ederek, hep birlikte daha sürdürülebilir ve çekici bir gelecek inşa etmenin yollarını sağlamış oluyoruz.

**Hepimiz Webhelp'in temel değerlerinin ve kültür yapı taşlarının temsilcileriyiz. Bu Davranış Kurallarını dikkatlice okuduğunuz ve tüm Grup tavsiyelerine uyduğunuz için hepimize teşekkür ederiz.**

HOŞ GELDİN

# Webhelp Değerleri ...

## Takdir

Ortak başarıyı sağlamak için bireysel katkının tanınması çok önemlidir.

## Bütünlük

Olumlu bir tavırla çalışıyor, örnek olup liderlik ediyoruz. Bize nasıl davranılmasını istiyorsak başkalarına öyle davranıyoruz.

## Takım Ruhu

Ortak bir başarı için tek bir takım olarak çalışıyor, bu başarıyı kişisel çıkarlardan üstün tutuyoruz.

## Bağlılık

Çalışma arkadaşlarımıza, müşterilerimize ve iş ortaklarımıza verdiğimiz sözleri yerine getiriyoruz.

## WOW Etkisi

"Beklentileri aşarak" ve yeniliği kucaklayarak, çalışma arkadaşlarımızı sürekli şaşırtmayı seviyoruz!

## ... ve Kültürel Yapı Taşları



We are a people-first company



We put our client at the heart

We are passionate game-changers



We strive to enjoy every day



# İçindekiler

1

Kimi İlgilendiriyor?

5-7

2

İnsan ve Gezegen

8-12

3

İş Dürüstlüğü

13-18

4

Varlıklar ve Veriler

19-23



# KİMLERİ İLGİLENDİRİYOR?

1.1 KAPSAM

1.2 DÜŞÜNCELERİNİZİ AÇIKÇA DİLE GETİRİN

## 1.1 Kapsam

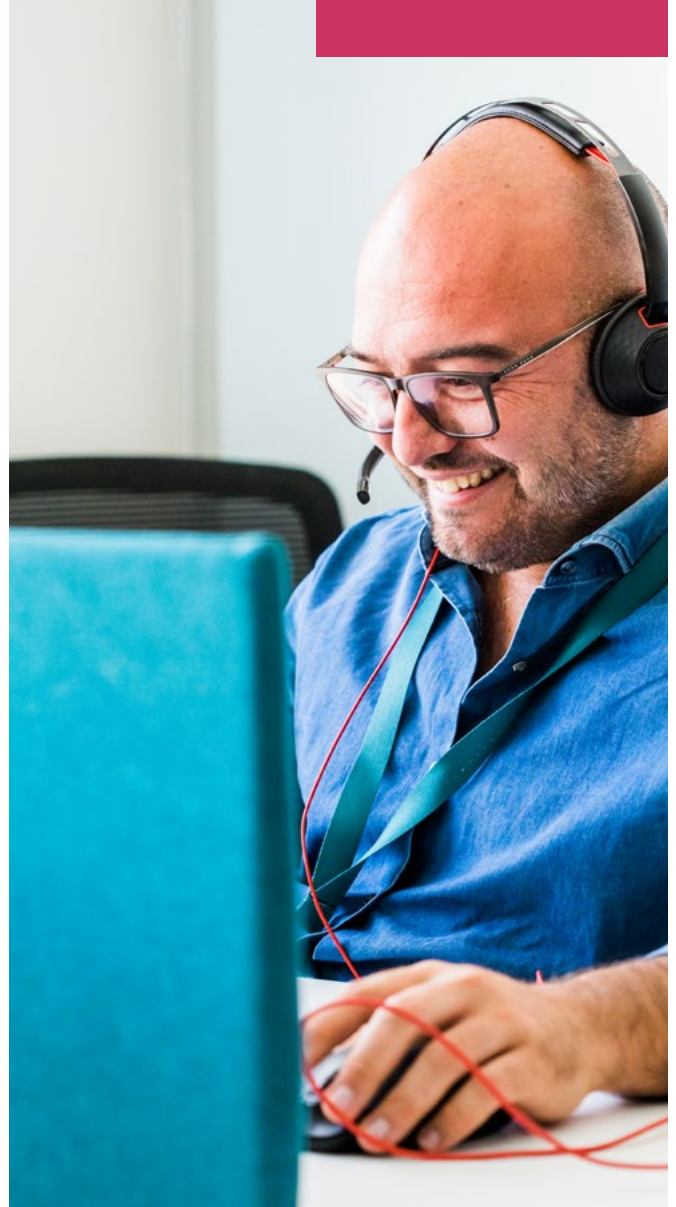
Davranış Kuralları, Webhelp Grup'un dünya çapındaki tüm Game Changer'ları yani tüm çalışanları için geçerlidir. Buna, Webhelp Grup'un yan kuruluşları ve bağlı şirketleri (hepsi birlikte "Webhelp") için veya bunlar adına hizmet veren tüm görevliler, yöneticiler, geçici çalışanlar ve üçüncü taraf temsilciler (üçüncü taraf satış acenteleri, temsilciler, danışmanlar, distribütörler veya aracılar) ve herhangi bir ortak girişimde Webhelp'in çıkarlarını temsil edenler dahildir.

Webhelp'in günlük ticari faaliyetlerini yürütürken hepimiz bu Davranış Kurallarındaki değerlere, kültür yapı taşlarına ve ilkelere uymalıyız. Webhelp genelinde Davranış Kurallarına katı ve tutarlı bir şekilde uyulmasını sağlamak herkesin görevidir. Ayrıca; girişim ortakları, yükleniciler, tedarikçiler, yetkili satıcılar, distribütörler, danışmanlar, acenteler ve diğer üçüncü taraf temsilciler dahil olmak üzere Webhelp'in iş ortakları, mümkün olduğu ölçüde Davranış Kurallarından haberdar edilecek ve bunların, Webhelp ile veya Webhelp adına iş yaparken benzer değerleri, kültürel yapı taşlarını ve ilkeleri kendi faaliyetlerine uygulamaları beklenecektir.

Webhelp, her türlü istismara karşı sıfır tolerans yaklaşımını benimsemiştir ve tüm game-changer'lardan profesyonel, etik ve sosyal olarak kabul edilebilir nitelikte ve en yüksek standartta davranmalarını beklemektedir. Kuralların veya politika çerçevesinin ilkelerine veya ruhuna uyum sağlanmaması, Webhelp Davranış Kurallarında ciddi bir ihlal olarak değerlendirilecek ve soruşturulacaktır. Kuralların veya politika çerçevesinin ihlal edilmesi, sözlü uyarıdan ciddi ihlaller nedeniyle iş akdinin feshine kadar uzanan disiplin cezalarıyla sonuçlanacaktır.

## Eğitim

Her ezber bozan kişinin, Webhelp'e katılırken ve sonrasında yıllık olarak bu Kurallarla ilgili zorunlu eğitimi takip etmesi gerekir.



## 1.2 Düşüncelerinizi Açıkça Dile Getirin

Bir şirketin çalışanları veya bir şirket adına çalışanlar olarak, Davranış Kurallarımızı ihlal eden, kabul edilemez davranışlara tanık olabiliriz.

Webhelp, her bir game-changer'ı, sorularını veya endişelerini bölüm müdürlerine, İnsan Kaynakları Departmanına ve/veya Uyum Departmanına iletmeye önemle teşvik eder. Tüm yöneticilerin olumlu bir çalışma ortamı oluşturması ve game-changer'ları açık bir şekilde iletişime kurmaya teşvik etmesi önemlidir.

Bir game-changer, yöneticisini bilgilendirmenin güçlük çıkarabileceğine veya bildirilen usulsüzlüğün uygun bir takiple sonuçlanmayacağına inanıyorsa, [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics) adresine bir rapor göndererek Uyum Departmanı ile iletişime geçebilir.

Ayrıca, bir game-changer özverili bir şekilde ve iyi niyetle bu Davranış Kurallarının ve/veya yürürlükteki kanunun ihlal edildiğinden veya edileceğinden endişe duyduğunda veya bundan şüphelendiğinde; bu şüpheler ayrıca - yerel kanunlar izin veriyorsa - iddiayı kanıtlayabilecek tüm olası ilgili bilgilerle birlikte [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics) adresine isimsiz olarak bildirebilir. Bu tür bir rapor, raporun alındığını onaylayacak ve raporu yazan kişiye, raporun kabul edilebilirliğini değerlendirmek için makul bir süre verecek olan Uyum Departmanı tarafından gizlilik içinde kabul edilecektir.

Bir soruşturma durumunda, gizlilik ve masumiyet karinesi ilkelerine uyararak adil bir süreç sağlayacağız. İletilen tüm bilgiler, yalnızca endişenin ele alınmasını ve/veya uygun adımların atılmasını sağlamak amacıyla bu tür bilgilerden haberdar olmak için meşru nedenleri olan kişilerle paylaşılacaktır.

Disiplin veya adli kovuşturma gerektirmeyen bir rapor halinde; bu rapora ilişkin veriler, doğrulama işlemlerinin tamamlanmasından sonra imha edilecek veya arşivlenecektir.

Webhelp, bu Davranış Kurallarının veya yürürlükteki kanunların ihlalinden şüphelendiğini iyi niyetle bildiren, bir game-changer'a karşı herhangi bir misilleme yapılmasına izin vermeyecektir. Bir game-changer, bir sorunu bildirdiği için kendisine misilleme yapıldığına inanıyorsa, Uyum Departmanı ile iletişime geçmelidir.

Kurallara aykırı bilgi ifşası sürecinin bir parçası olarak Webhelp, kişisel verileri Webhelp Gizlilik Politikasına ve ilgili tüm yasal ve düzenleyici gerekliliklere uygun olarak otomatik olarak işler.





# İNSAN VE GEZEĞEN

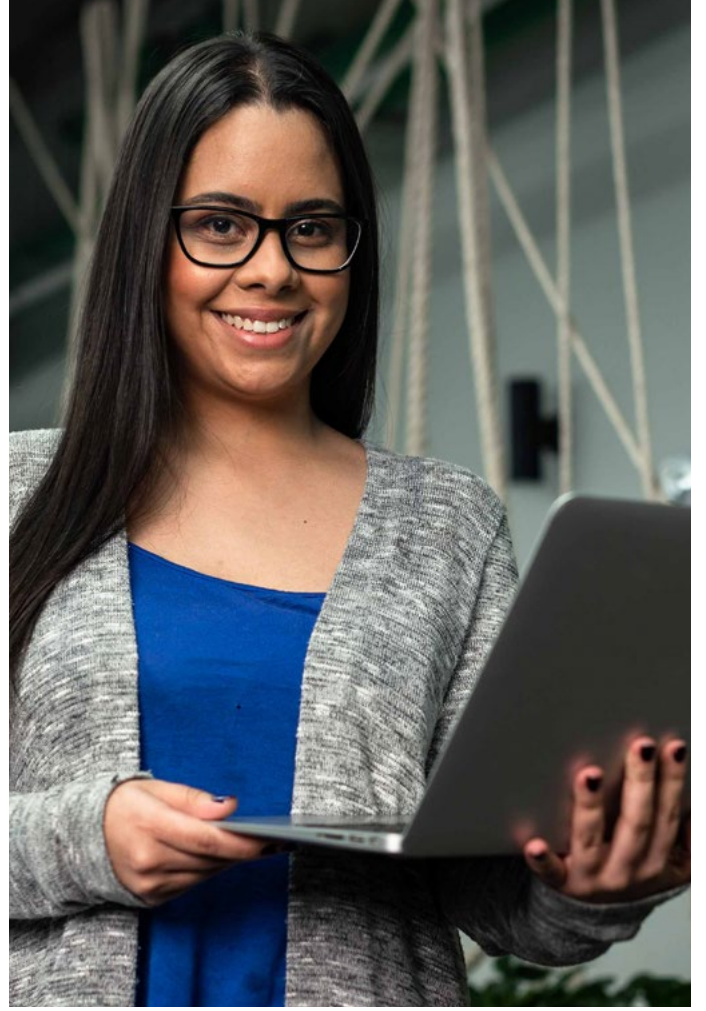
- 2.1 İNSAN HAKLARI & İŞ KANUNU
- 2.2 ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK
- 2.3 SAĞLIK & GÜVENLİK
- 2.4 ÇEVRE
- 2.5 TOPLULUK İLİŞKİLERİ



### 2.1 İnsan Hakları & İş Kanunu

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayan bir taraf olarak Webhelp, dünya çapındaki operasyonlarında ve iş faaliyetlerinde insan haklarına saygı duymayı, bunları desteklemeyi ve insan hakları ihlallerinde suç ortaklığından kaçınmayı taahhüt eder. Bu amaçla Webhelp; İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi, Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Hakları Kılavuz İlkeleri dâhil olmak üzere, tüm ulusal ve uluslararası insan hakları kanunlarına ve düzenlemelerine uymayı taahhüt eder.

Bir işveren olarak Webhelp; asgari ücretler, yerel iş kanunlarına ve düzenlemelerine göre azami çalışma saatleri, dinlenme günleri, tazminat, adil işe alım, eşit istihdam fırsatı, örgütlenme ve toplu pazarlık özgürlüğü dahil olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, iş ve istihdam ile ilgili tüm geçerli yerel kanunlara ve düzenlemelere uyar.



#### + Yapılması Gerekenler

- Tüm meslektaşlarınıza ve dış paydaşlara insan hakları çerçevesinde onurlu bir şekilde davranın
- Değer zincirimizdeki her türlü insan hakları ihlalinin bildirin

#### ✗ Yapılmaması Gerekenler

- Size bildirilen istismarları veya farkında olduğunuz kusurlu davranışları görmezden gelmeyin

#### Mutlak bir ilke olarak, Webhelp

- Çocuk işçi çalıştırılması;
- Zorla veya zorunlu çalıştırma;
- Modern kölelik;
- İnsan ticareti;
- Yasadışı yabancı işçi çalıştırma faaliyetlerinde bulunmayacak veya bu faaliyetleri desteklemeyecektir.

Ayrıca, bu tür uygulamalarda bulduklarını öğrenmemiz halinde; herhangi bir ortak girişim ortağı, yüklenici, tedarikçi, yetkili satıcı, distribütör, danışman, acente veya diğer üçüncü taraflar ile iş yapmayacağız.

Öğrenci çalışmasının korunmasıyla ilgili olarak Webhelp; öğrenci kayıtlarının uygun şekilde tutulmasını, eğitim ortaklarının titizlikle durum tespiti yapmasını, geçerli kanunlara ve düzenlemelere uygun olarak öğrenci haklarının korunmasını garanti eder.

Lütfen Çalışma ve İnsan Hakları ile ilgili özel politikamıza bakınız

### 2.2 Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık

Webhelp, her birimizin kişisel yeterliliklerini geliştirme ve Webhelp'in kolektif gelişimini destekleme fırsatına sahip olduğu bir yerdir. Webhelp organizasyonunun temelini oluşturan üç temel ilke bulunmaktadır:

**Ayrımcılık yapmama:** İşe alma ve diğer istihdam uygulamalarında hiç kimseye; yaş, engellilik, etnik köken, ırk, toplumsal cinsiyet, medeni durum, ulusal köken, siyasi görüş, ırk, din, cinsel yönelim, cinsiyet kimliği, sendika veya dernek üyeliği (game-changer'lar başkalarıyla ilişki kurmakta, kendi seçtikleri bir organizasyon oluşturmakta ve katılmakta özgürdür) veya geçerli ulusal veya yerel kanunlar tarafından korunan diğer herhangi bir statü nedeniyle ayrımcılık yapılmamalıdır. Yerel yönetmeliklerde açıkça ve özel

olarak izin verilmedikçe veya iş yeri güvenliği açısından ihtiyati olmadıkça, hiç kimseden hamilelik testi veya tıbbi test istenmeyecek ve hiç kimse test sonuçlarına göre uygunsuz bir şekilde ayrımcılığa uğramayacaktır.

Her bir game-changer'ın itibar ve gizlilik hakları dahil olmak üzere, her bireye **saygı duyulması**. Webhelp'teki herkesin; istenmeyen cinsel yaklaşımlar, tehdit edici davranışlar, saldırgan yorumlar veya davranışlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, fiziksel veya sözlü istismarın ve/veya tacizin olmadığı bir iş yeri hakkı vardır. Ek olarak, game-changer'larla ilgili Webhelp tarafından toplanan veya tutulan bilgilerin gizliliğine saygı gösterilecek ve bu bilgiler, yürürlükteki kanunlara ve düzenlemelere uygun olarak ele alınacaktır;

#### + Yapılması Gerekenler

- Bir yönetici veya lider olarak, ayrımcılıktan, tacizden, bilinçli veya bilinçsiz ön yargılardan arınmış, çeşitlilik içeren, eşitlikçi ve kapsayıcı bir çalışma ortamı oluşturmaya ve teşvik etmeye katkıda bulunun
- Bir lider olarak, farklı yeteneklere sahip kişilerin haklarını koruyan kanunlar kapsamındaki yükümlülükleri-mizi yerine getirmek için tüm makul düzenlemeleri yapın
- Özellikle (ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) cinsiyet, yaş, din, inanç, tabiiyet, kültür, etnik köken, ırk, toplumsal cinsiyet, cinsel yönelim, engellilik veya aile durumu temelinde hoş olmayan veya aşağılayıcı söz veya eylemlerden kaçının.
- Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık ile ilgili eğitimlerimizi düzenli olarak tamamlayın

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Meslektaşlarınız veya üçüncü taraflar tarafından gerçekleştirilen bir ayrımcılığa veya tacize tanık olduğunuzda bunu görmezden gelmeyin veya sessiz kalmayın - hangi biçimde olursa olsun (sözlü olarak yüz yüze veya uzaktan, yazılı olarak, bir sosyal medya gönderisinde, dâhili mesajlaşma aracında...), kendinizi rahat hissediyorsanız bunu söz konusu meslektaşınızla görüşün veya bölüm müdürünüzle, İK ekibinizle iletişime geçin veya PhonEthics'i kullanın.
- "Önemsiz" görünmeleri nedeniyle duyarsız şakalar, deadnaming , bilerek yanlış cinsiyetlendirme gibi mikro saldırganlıkları veya mikro eşitsizlikleri göz ardı etmeyin. Kendinizi rahat hissediyorsanız bunu söz konusu meslektaşınızla görüşün veya bölüm müdürünüzle, İK ekibinizle iletişime geçin veya PhonEthics'i kullanın.
- Bir yönetici olarak, çalışanlar arasında önceden var olan "arkadaşça ilişki"nin arkasına saklanarak uygunsuz, taciz edici veya ayrımcı yorumlara veya davranışlara göz yummayın.

Özellikle Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık ile ilgili özel politikamıza bakınız

### 2.3 Sağlık ve Güvenlik

**Güvenli, sağlıklı ve çevre dostu** bir çalışma ortamı: Webhelp, özel dahili prosedürler ve kişisel eğitim uygulayarak sağlık ve güvenlik standartları ile ilgili geçerli kanunlara ve düzenlemelere uyulmasını sağlayacak ve mümkün olan her yerde sağlık risklerini ve mesleki tehlikeleri azaltacaktır. Örneğin; Webhelp, game-changer'lara, makul ölçüde erişilebilir ve temiz tuvalet olanakları ve içme suyu sağlar. Yemek, yiyecek hazırlama ve depolama tesisleri hijyenik ve temiz olacaktır.

#### + Yapılması Gerekenler

- Tehlikeleri belirleyin ve riskleri kabul edilebilir bir düzeye indirin
- Game-changer'lara danışın, sağlık ve güvenlik standartlarını ve beklentilerini destekleyin

#### X Yapılmaması Gerekenler

- İşimize dâhil olan meslektaşlarımızın ve dış paydaşlarımızın sağlığından, güvenliğinden ve fiziksel bütünlüğünden ödün vermeyin



Lütfen Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili özel politikamıza bakınız

### 2.4 Çevre

Webhelp, dünya çapında hedeflenen eylemlerin uygulanması ve verimliliklerinin düzenli olarak izlenmesi yoluyla operasyonlarının çevresel etkisini ve özellikle her üç kapsamdaki karbon ayak izini azaltmaya çalışmaktadır.

Webhelp, özel risk değerlendirmeleri gerçekleştirerek ve uygun azaltma tedbirlerini uygulayarak çevrenin korunma-sına ihtiyati bir yaklaşım uygular. Webhelp ayrıca risk önleme ilkesine bağlıdır ve game-changer'ların ve diğer pay-daşların sağlığını ve güvenliğini garanti etmek için özel dâhili prosedürlerin uygulanması ve hedeflenen eğitimlerin verilmesi de dâhil olmak üzere en yüksek standartları uygulamaya çalışır.

#### + Yapılması Gerekenler

- Bir iş kararı verirken çevresel etkiyi değerlendirin ve çevresel ayak izimizi en aza indirin
- İş seyahati için daima daha az karbon salımlı seçeneği göz önünde bulundurun (uzaktan mı seyahat mi, tren mi uçak mı, tek başına arabaya binmek mi araç paylaşımı mı...)
- Fikirler, zorluklar veya bilgi için yerel ve/veya bölgesel Greenhelp ekiplerinizle konuşun

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Enerji verimsizliğine ve artan karbon emisyonlarına yol açan veya biyolojik çeşitliliğe zarar veren hatalı ekipmana tanık olduğunuzda bunu görmezden gelmeyin veya sessiz kalmayın

Lütfen Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili özel politikamıza bakınız

### 2.5 Topluluk İlişkileri

Webhelp, yerel topluluklarla bütün yönleriyle ilgilenir ve operasyonlarının bu topluluklar üzerinde istemeden yaratabileceği her türlü olumsuz etkiyi tespit etmeye, önlemeye ve hafifletmeye kararlıdır. Bu bağlamda Webhelp, küresel ve yerel düzeyde çok sayıda topluluk eylemine yatırım yapar ve faaliyetleri nedeniyle nüfusların zorla tahliyesini ve yerinden edilmesini önlemeyi taahhüt eder.

Webhelp, hayır kurumlarına katkıda bulunur ve değerleriyle uyuşan faaliyetlere sponsor olur. Herhangi bir sponsorluk ve bağış yapılmadan önce daima incelenmeli ve onaylanmalıdır. Webhelp'in defterlerine ve kayıtlarına doğru bir şekilde kaydedilmelidir.

#### + Yapılması Gerekenler

- Sponsor olunan kuruluşları/hayır kuruluşlarını, deneyimlerine ve itibarlarına göre daima dikkatli bir şekilde seçin
- Tüm sponsorluk/bağış taleplerinin <https://compliance.webhelp.com> adresindeki Uyum Portalı içinde yönetildiğinden emin olun

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Ön onay almadan Webhelp adına sponsorluk/bağış yapmayın
- Gerçek veya algılanan bir çıkar çatışmasına yol açıyorsa herhangi bir sponsorluk/bağış yapmayın

Lütfen Sponsorluk & Bağış ile ilgili özel politikamıza bakınız



# İŞ DÜRÜSTLÜĞÜ

- 3.1 KANUNLARA UYGUNLUK
- 3.2 RÜŞVET VE YOLSUZLUK
- 3.3 HEDİYELER VE MİSAFİRPERVERLİK
- 3.4 ÇIKAR ÇATIŞMALARI
- 3.5 ÜÇÜNCÜ TARAFLAR
- 3.6 MÜŞTERİLERE VE TEDARİKÇİLERE ADİL MUAMELE
- 3.7 REKABET KANUNU
- 3.8 KARA PARA AKLAMAYI & VERGİ KAÇAKÇILIĞINI ÖNLEME
- 3.9 EKONOMİK YAPTIRIMLAR
- 3.10 SAHTECİLİK

### 3.1 Kanunlara Uygunluk

Webhelp olarak dünya genelindeki kanunlara uymayı taahhüt ediyoruz. Kanunlara uygunluğun temel bir ilke olduğu açıktır. Her koşulda, Webhelp'in bulunduğu herhangi bir ülkede yürürlükte olan kanunlara ve diğer yükümlülüklerle uymamız gerekmektedir.

Yerel kanunlar veya gelenekler, Davranış Kurallarında belirtilenlerden daha yüksek standartlar getirdiği durumlarda; daima yerel kanunlar ve gelenekler geçerlidir. Bununla birlikte; Davranış Kurallarının daha yüksek standartlar sunması halinde, yasa dışı bir faaliyete sebep olmadığı sürece, Davranış Kuralları geçerli olmalıdır.

Kanunlara, düzenlemelere ve yükümlülüklerle, özellikle de bizimle bağlantılı olanlara, uymak kişisel sorumluluğumuzdur. Herkesin, kendisini veya Webhelp'i yasa dışı bir faaliyete dahil edebilecek faaliyetlerde yer almaktan kaçınması zorunludur.

Kanunlara ve düzenlemelere uymanın ötesinde; hepimiz dürüstlük sergilemeli ve meslektaşlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer grup ortaklarımızla ilişkilerimizde verdiğimiz taahhütleri yerine getirmeliyiz.

#### + Yapılması Gerekenler

- Rüşvetle mücadele kanunlarına ve Webhelp'in iç politikalarına en yüksek saygıyı göstererek iş yapın
- Müşteriler, tedarikçiler veya üçüncü taraflar tarafından uygunsuz ödemeler için yapılan taleplerin farkına varırsanız, yerel Uyumluluk liderinizi bilgilendirin

### 3.2 Rüşvet ve Yolsuzluk

Webhelp; pazarda adil, dürüst ve açık rekabet yoluyla iş kazanmaya kararlıdır ve doğrudan veya üçüncü bir taraf aracılığıyla rüşvete veya diğer herhangi bir yolsuzluğa tolerans göstermez. Webhelp, dünya genelindeki işleri ve operasyonları için geçerli olan tüm rüşvetle mücadele, yolsuzlukla mücadele, haraç, zimmet ve rüşvet kanunlarına harfiyen uymaktadır. Ayrıca, siyasi katkılarda bulunmak için şirket parasını veya kaynaklarını kullanmak kesinlikle yasaktır.

Rüşvetle ve yolsuzlukla mücadele kanunları karmaşıktır ve bireyler ve Webhelp için ağır cezalar uygulanabilir. Bu politika; uygunsuz ödemeler, üçüncü tarafların katılımı ve izlenmesi, iş hediyeleri ve misafirperverliği ve siyasi katkılar, işlem hızlandırma ödemeleri, sponsorluklar ve bağışlar konusunda rehberlik için bu Davranış Kuralları ile birlikte gözden geçirilmelidir.

Özellikle, samimi ilişkileri sürdürmeye yönelik makul ve iyi niyetli misafirperverlik ile tanıtım amaçlı iş harcamaları, iş yapma sürecinin meşru bir parçası olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte; bu tür avantajlar yalnızca meşru bir iş amacına hizmet etmeleri ve uygunsuz bir avantaj elde etme veya verme amacına hizmet etmemeleri durumunda verilebilir veya kabul edilebilir.

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Doğrudan veya dolaylı olarak, başka bir kişiyi veya kuruluşu Webhelp'e ticari avantaj sağlamaya veya iyilik yapmaya teşvik etmek için, söz konusu kişiye veya kuruluşa verilen bir rüşvet olarak yorumlanabilecek mali veya başka bir avantaj teklif etmeyin, söz vermeyin, sağlamayın.
- Bir ihale süreci boyunca bir potansiyel müşteri, müşteri ve/veya ilgili herhangi bir kişi üzerinde uygunsuz etkiye sahip olmayın

Lütfen Yolsuzlukla Mücadele ve Etik ile ilgili özel politikamıza bakınız

### 3.3 Hediyeler ve Misafirperverlik

Hediye/misafirperverlik, Webhelp'in iş yaptığı veya iş yapmaya çalıştığı kişiler üzerinde gereksiz bir etki izlenimi yaratabileceğinden; game-changer'lar, iş bağlamında misafirperverlik/hediye almak veya vermek konusunda son derece temkinli olmalıdır. Hediyeler & misafirperverlik; nakit veya eğlence, hediye kartları, ürün indirimleri ve iş dışı faaliyetler gibi nakit eşdeğeri ürünleri içerir. Hediyeler & misafirperverlik çok düşük değerli ürünlerle sınırlı olmalıdır; örn. hediye verilmesi durumunda Webhelp logosunun yer aldığı markalı ürünler hediye edilmelidir.

Müşterilerin, potansiyel müşterilerin veya yabancı devlet görevlilerinin aile üyelerinin yararına yapılan harcamalar ya da yan geziler veya turistik yerlere ziyaretler gibi faaliyetler için ödeme yapılması kesinlikle yasaktır.

#### + Yapılması Gerekenler

- Üçüncü bir taraftan alınan veya üçüncü bir tarafa sunulan hediyeleri veya misafirperverliği Uyum portalında paylaşın
- Sunduğunuz hediyelerin/misafirperverliğin değerinin makul olduğundan emin olun

#### × Yapılmaması Gerekenler

- Ülkenizdeki veya başka yerlerdeki herhangi bir mevzuat kapsamında bir suçu kolaylaştırmak için kullanılacağını bilen birine hediye, nezaket veya avantaj sunmayın

Lütfen Hediyeler & Misafirperverlik ile ilgili özel politikamıza bakınız

### 3.4 Çıkar Çatışmaları

Hepimizden yüksek düzeyde sadakat ve dürüstlük beklenmektedir. WebHelp'den önceden izin alınmadıkça; Webhelp tarafından istihdam edildiğimiz sürece mevcut veya potansiyel bir rakip için çalışmamız mümkün değildir. Çıkar çatışması kendi başına muhakkak bir sorun değildir, ancak bir çıkar çatışmasını doğru bir şekilde beyan edememek ve yönetmemek, game-changer'lar ve Webhelp için olumsuz sonuçlar doğurabilir.

Kendi kişisel çıkarlarımız veya ilişkilerimiz ile Webhelp'in veya Webhelp'in müşterilerinin çıkarları veya ilişkileri arasındaki gerçek veya görünen çıkar çatışmalarından kaçınmalıyız.

- Doğrudan veya dolaylı mali veya faydalı çıkarımızın olduğunda (örn. bir aile üyesi veya yakın bir ilişki aracılığıyla);
- Şirketin rakibi, tedarikçisi, müşterisi veya karşı tarafı ile istihdam ilişkimiz olduğunda;
- Şirketin rakibinden, tedarikçisinden, yüklenicisinden veya diğer üçüncü taraflardan menfaat kabul ettiğimizde; Potansiyel çıkar çatışmaları doğabilir.

#### + Yapılması Gerekenler

- Gerçek veya görünen bir çıkar çatışması durumu hakkında yöneticinize daima bilgi verin
- Çıkar çatışmalarının Grup Uyum Portalı kullanılarak paylaşıldığından ve yönetildiğinden emin olun

#### × Yapılmaması Gerekenler

- Kendinizi aile üyelerinizden veya akrabalarınızdan veya yakın kişisel arkadaşlarınızdan birinin işe alımı, idare edilmesi, yönetimi, kariyer planlaması veya ücret müzakeresi ile ilgili bir konumuna getirmeyin
- Kişisel ilgi alanlarınızın Webhelp bünyesindeki iş kararlarınızı etkileyebileceği şekilde aksiyon almayın

Lütfen Çıkar Çatışması ile ilgili özel politikamıza bakınız

### 3.5 Üçüncü Taraflar

WebHelp'te ortak girişim ortaklarımız, yüklenicilerimiz, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, yetkili satıcılarımız, distribütörlerimiz, danışmanlarımız, temsilcilerimiz ve üçüncü taraf temsilcilerimiz ("üçüncü taraf paydaşlar") ile karşılıklı iş birliği ve sadakat temelli ilişkiler kurmaktayız.

Hedefimiz, bu Davranış Kurallarında belirtilen ilkeleri kabul eden ve paylaşan üçüncü taraf paydaşlarla uzun vadeli ilişkiler elde etmektir. Ortaklarımız, özellikle yolsuzlukla mücadele prosedürleri, insan ve işçi haklarının korunması ve çevrenin sürdürülebilir kullanımı açısından aynı yüksek iş etiği standartlarını anlamalı, paylaşmalı ve uygulamalıdır.

Hepimiz üçüncü taraf paydaşlarla ilişkilerimizde tamamen dürüst bir şekilde hareket edeceğiz ve çıkar çatışmalarından kaçınacağız ve ortaya çıkan gerçek veya olası çıkar çatışmalarını (yukarıdaki çıkar çatışmaları bölümünde açıklandığı gibi) rapor edeceğiz.

#### + Yapılması Gerekenler

- Tedarikçi seçerken, seçim sürecinize zorunlu ESG kriterlerimizi ekleyin
- Endişeniz varsa, endişenizi projeden sorumlu ekibe ve Uyum departmanına iletin

#### × Yapılmaması Gerekenler

- Tedarikçilerin Davranış Kurallarımıza aykırı davrandığına tanık olduğunuzda bunu görmezden gelmeyin veya sessiz kalmayın – ilgililerle konuyu tartışmak için bir toplantı düzenleyin.

Lütfen Üçüncü Taraf Durum Tespiti ile ilgili özel politikamıza bakın

### 3.6 Müşterilere ve Tedarikçilere Adil Muamele

Enerjimizi müşterilerimizi memnun etmeye adadık. Bu, her zaman önceliğimiz olmalıdır.

Müşterilerimize ve tedarikçilerimize şirketlerinin büyüklüğü ne olursa olsun dürüst ve adil davranacağız. Webhelp; reklamlarında, basın açıklamalarında veya tanıtım amacıyla müşterilerine sundukları tekliflerde ürünlerini veya hizmetlerini bilerek yanlış tanıtmamayı taahhüt eder.

Sözleşmeleri müzakere eden game-changer'lar, tüm beyanların, iletişimlerin ve sunumların güvenilir olmasını sağlamalıdır. Müzakereler etik kurallara ve yasallık kurallarına uygun olarak gerçekleştirilir.

Webhelp, olanaklarının ve operasyonlarının ve alt yüklenicilerinin ve bir sonraki kademe tedarikçilerinin değerlendirilmesine izin veren sistemler sağlamıştır.

Müşterileri için Webhelp, politikalarının ve prosedürlerinin doğru bir şekilde uygulanmasını kolaylaştırmak ve sürekli iyileştirme hedeflerini yerine getirmek amacıyla yönetim ve işçi eğitim programları geliştirmiştir ve sürdürmüştür. Webhelp; performansı, uygulamaları, politikaları ve beklentileri hakkında çalışanlarına, bir sonraki kademe tedarikçilere ve müşterilere açık ve doğru bilgileri iletme sürecine sahiptir.



### 3.7 Rekabet Kanunu

Webhelp adil, dürüst ve açık rekabete inanmaktadır. İş yaptığımız tüm ülkelerde geçerli rekabet kanunlarına/tekelcilik karşıtı kanunlara harfiyen uyacağız. Bu kanunlar, adil rekabeti ve ticareti kısıtlayabilecek veya etkileyebilecek anlaşmaları veya davranışları yasaklamaktadır.

Rüşvet dahil olmak üzere yasa dışı yollarla rekabetçi zeka elde etmiyoruz.

Ayrıca; rakiplerle, ticari sırlarla ilgili bilgiler başta olmak üzere, ticari açıdan hassas bilgi alışverişinde bulunmayacağız veya bunları paylaşmayacağız. Rakiplerle kurulan herhangi bir iletişimin niteliğinin ve amacının adil rekabet üzerinde olumsuz bir etkisi olmamasını daima sağlamalıyız.

#### + Yapılması Gerekenler

- Sehven rakiplerle ilgili gizli bilgileri almamız veya kullanmamız durumunda, bölüm yöneticinizi ve yerel Uyumluluk Liderinizi bilgilendirin
- Rakipler arasında fiyat sabitleme, piyasa paylarının tahsisi veya bilgi paylaşımı ile ilgili herhangi bir endişeniz olması durumunda bunu yöneticinize bildirin veya PhonEthics'i kullanın

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Bir müşterinin/tedarikçinin herhangi bir ihale gerekliliğini/sürecini yasa dışı bir şekilde etkilemesine yardımcı olmayın
- İhale belgesi ve teknik şartname hazırlama konusunda bir müşteriye/tedarikçiye yardımcı olmayın
- Rekabetçi hassas bilgi alışverişinde bulunmayın veya rakiplerle ihaleleri tartışmayın

### 3.8 Kara Para Aklamayı ve Vergi Kaçakçılığını Önleme

Kara para aklama faaliyetlerine karışmamak için, Webhelp; bir game-changer tarafından; bir başka game-changer'ın, Webhelp'in iş yaptığı bir kuruluşun veya bireyin (müşteriler, ortak girişim ortakları, yükleniciler, tedarikçiler, yetkili satıcılar, distribütörler, danışmanlar, araçlar veya diğer üçüncü taraf temsilciler dahil), ticari menkul kıymetler, adil rekabet, rüşvet ve yolsuzluk, ithalat/ihracat düzenlemeleri ve yaptırımlar ile ilgili bölümlerde ve Davranış Kuralları kapsamında yasaklanan faaliyetler dahil olmak üzere cezai faaliyetlerde bulunmuş olabileceğinin veya bunlardan fayda sağlamış olabileceğinin bilinmesi veya bundan şüphelenilmesi durumunda, bunu Uyum departmanına bildirmesini şart koşar. Paydaşlarımızın (müşteriler, tedarikçiler...) vergi kaçırmaya imkan vermemeyi sağlarız.

#### + Yapılması Gerekenler

- Üçüncü taraflarla bir ortaklık kurmadan önce üçüncü taraflarla ilgili Durum Tespiti sürecinin yürütülmesini sağlayın
- Kamu görevlileri veya siyasi nüfuza sahip kişiler tarafından kontrol edilen üçüncü taraflara özellikle dikkat edin

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Tarama süreci tam olarak yürütülmediyse herhangi bir üçüncü tarafla ilişki kurmayın.
- Müşterinin kendi hesapları dışındaki kuruluşlardan herhangi bir ödeme kabul etmeyin

### 3.9 Ekonomik Yaptırımlar

Küresel bir işletme olarak Webhelp, çeşitli tedarikçilerden mal ve hizmet satın alır. Webhelp ayrıca dünyanın her yerindeki müşterilere hizmet sunar. Bu nedenle; Webhelp'in ticari düzenlemeleri, ambargoları, yaptırım listelerini ve ithalat ve ihracat kısıtlamalarını yöneten geçerli tüm düzenlemelere dikkatle uyması önemlidir.

#### + Yapılması Gerekenler

- Uluslararası ve ulusal yaptırımlara ve ambargoları uyum ve hassas yetki bölgelerindeki kuruluşlarla yeni projeler yapmayı düşünürken Uyum departmanını sürece dahil edin

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Önemli bilgileri doğrulamadan üçüncü taraflarca sağlanan tüm bilgilerin doğru olduğunu varsaymayın

Lütfen ekonomik yaptırımlar ile ilgili özel politikamıza bakınız

### 3.10 Sahtecilik

Kaynakların veya varlıkların kötüye kullanılması, verilerin manipüle edilmesi, mali raporlamada kasıtlı yanlış beyanlar veya eksiklikler, Sahtecilik teşkil edebilir. Benzer şekilde; bir sözleşmeyi güvence altına almak için bir müşteriye yanlış bilgi vermek, Webhelp'e ceza verilmesine ve hukuki veya cezai kovuşturmaya yol açan bir sahtecilik eylemi teşkil edebilir.

Etik davranış taahhüdünün bir parçası olarak, Webhelp hiçbir şekilde sahteciliğe veya kasıtlı yanlış beyanlara müsamaha göstermez. Grubu suiistimallere karşı korumak için bir mali iç kontrol çerçevesi yürürlüktedir.

Sahtecilik eylemleri veya bu tür eylemlere ilişkin şüpheler, bölüm yöneticisine ve/veya Uyum Departmanına bildirilmelidir.

#### + Yapılması Gerekenler

- Tüm raporların, kayıtların, verilerin doğru olduğundan ve uygun şekilde saklandığından emin olun
- Yöneticiyseniz, sorumluluk alanınızdaki sahtecilik risklerini ve güvenlik açıklarını belirleyin
- Sahtecilik faaliyetinden şüphelendiğinizde veya herhangi bir şüpheniz olduğunda, derhal yöneticinizle veya Uyum departmanı ile iletişime geçin

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Yetki olmadan bilgi, verileri ve yazılımları manipüle etmeyin
- Dahili süreçleri atlamayın
- Bilinmeyen göndericilerden gelen e-postaları veya ekleri açmayın





# VARLIKLAR VE VERİLER

- 4.1 ŞİRKET VARLIKLARININ KORUNMASI
- 4.2 GİZLİ BİLGİLER
- 4.3 GÜVENLİK
- 4.4 KİŞİSEL VERİLER

- 4.5 MALİ VE TİCARİ KAYITLAR
- 4.6 WEBHELP'İN İMAJINA SAYGI
- 4.7 MEDYA İLETİŞİMİ / SOSYAL AĞ

### 4.1 Şirket Varlıklarının Korunması

Webhelp'in varlıkları, uzun vadede gelişimi açısından kilit önem arz etmektedir. Kayıp, hırsızlık veya ciddi hasarla sonuçlanan yasa dışı kullanımı önlemek için Webhelp'in mülkünü (her türlü maddi ve maddi olmayan mülk dahil) ele alırken veya bunlarla ilgilenirken özen göstermek hepimizin görevidir. Bu amaçla Webhelp, varlıklarının kötüye kullanıma veya manipülasyona karşı korunmasını sağlar. Örneğin, Webhelp mülkünün kişisel çıkarlar doğrultusunda kullanılması yasaktır.

Webhelp, fikri mülkiyet haklarına saygı gösterecek ve müşteri bilgilerini koruyacaktır. Teknoloji ve yöntem bilgisini (know-how), fikri mülkiyet haklarını koruyacak şekilde yönetecektir.

#### + Yapılması Gerekenler

- Bilgisayarları, masaları ve çalışma ortamlarını koruyun
- Şirket bilgilerine erişmek için yalnızca Şirket tarafından sağlanan veya kullanılması kabul edilen cihazları kullanın

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Dizüstü bilgisayarınızı herkese açık/gözetimsiz bırakmayın
- BT araçlarına erişmek için uygun yetkiye sahip olmayan kişilere, bu araçlara erişim izni vermeyin

### 4.2 Gizli Bilgiler

Hizmetlerimiz, ürünlerimiz, süreçlerimiz, patentlerimiz, yöntem bilgimiz veya personelimiz ya da endüstriyel, stratejik ve mali operasyonlarımız ile ilgili olarak Webhelp tarafından tutulan tüm gizli bilgileri ele alırken gereken özeni göstereceğiz. Bu tür bilgiler, Webhelp'in önceden izni olmadan paylaşılmayacak veya kamuya açıklanmayacaktır.

Ayrıca müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer iş ortaklarımız bize genellikle gizli ve özel bilgiler sağlar. Webhelp onları için güvenilir bir ortaktır. Hepimiz, üçüncü taraflarca sağlanan bilgileri ve verileri, bu bilgilerin Webhelp'le paylaşılma hükümlerine ve koşullarına ve geçerli tüm kanunlara ve düzenlemelere uygun olarak dikkatli bir şekilde kullanmalıyız. Genel kural, Webhelp politikaları veya kanunlar açıkça gerektirmedikçe, Webhelp veya müşterileri veya ortakları hakkındaki bilgileri açıklamamaktır.

Devlet tarafından sınıflandırılan bilgilere erişim, hassasiyet düzeyine bağlı olarak özel yetkilendirme gerektirir. Gizli bilgiler veya ekipman hakkında herhangi bir bilgi alışverişi veya paylaşımı yapılırken, yürürlükteki ilgili ve geçerli güvenlik süreçlerine harfiyen uyulacaktır.

#### + Yapılması Gerekenler

- Kamuya açık alanlarda çalışırken, bilgilerin herkesin görmesini engellemek için ekstra özen gösterin: Cihazlarınıza bir gizlilik filtresi kurun ve ekranınızı kimsenin görmediğinden emin olun

#### X Yapılmaması Gerekenler

- Halka açık yerlerde (havaalanları, trenler vb.) işle ilgili telefon görüşmeleri yapmayın
- Hassas veya gizli bilgileri akrabalarınızla, yakın arkadaşlarınızla veya iş arkadaşlarınızla paylaşmayın

Lütfen bu konuda güncel ve geçerli Bilgi Güvenliği Politikalarımıza bakınız

## 4.3 Güvenlik

Webhelp, game-changer'larına, görevlerini yerine getirebilmeleri için BT ekipmanı, iletişim araçları ve veriler sağlar. Webhelp'in bilgi sistemlerinin dış tehditlere maruziyetini sınırlamak için, her birey, bu kaynakları zorunlu güvenlik politikasına uygun olarak kullanmaktan sorumludur.

Hassas bilgileri veya kişisel verileri suistimal etmek amacıyla yasa dışı bir şekilde elde etmeyi amaçlayan siber saldırılar, müşterilerimizin faaliyetleri dahil olmak üzere ticari faaliyetlerimiz üzerinde yıkıcı bir etkiye sahip olabilir. Hepimiz sorumlu bir şekilde ve Grup politikalarımız ve kılavuzlarımız doğrultusunda hareket etmeliyiz.

### + Yapılması Gerekenler

- Aldığınız tüm kimlik avı girişimlerini Bilgi Güvenliği departmanına bildirin
- Kimlik bilgilerinin yanlışlıkla verilmesi durumunda bölüm yöneticinizi bilgilendirin ve şifrenizi derhal değiştirin
- Kişisel veya hassas bilgiler talep eden e-posta aldığınızda daima şüpheyle yaklaşın.
- Varlıkları içeren veya Varlıklara erişebilen herhangi bir Ekipmanın kaybolması, çalınması veya eksik olma-sı durumunda Bölüm Yöneticinizi veya yerel BT departmanınızı bilgilendirin

### × Yapılmaması Gerekenler

- İstek dürüst ve güvenilir görünse bile herhangi bir kimlik bilgisini iletmeyin
- Şirket veya Müşteri bilgilerini, şirket içinden veya şirket dışından bu bilgileri almaya yetkili olmayan hiç kimseye göndermeyin
- Sorularınız veya endişeleriniz olması durumunda, Bilgi Güvenliği Departmanı ile iletişime geçmekten çekinmeyin

Lütfen bu konuda güncel ve geçerli Bilgi Güvenliği Politikalarımıza bakınız

## 4.4 Kişisel Veriler

Hepimiz, Şirket kaynaklarının uygun ve verimli bir şekilde ve meşru iş amaçları doğrultusunda kullanılmasını sağlamakla yükümlüüz. Webhelp'in tüm kaynakları veya Webhelp'in kullanımına sunulan Müşteri kaynakları, yetkisiz veya uygunsuz erişime, kullanıma, imhaya ve hırsızlığa ve sahteciliğe karşı korunmalıdır.

Hiç kimse herhangi bir Şirket veya Müşteri mülkünü kendi kişisel kullanımı için başka bir yere götüremez veya Webhelp dışındaki tarafların yararına kullanmak üzere başka herhangi bir kişinin kullanımına sunamaz.

Webhelp, özellikle geçerli kanunlarda ve yönetmeliklerde belirtilen kişisel verilerin korunmasına ilişkin temel ilkelere uymayı taahhüt eder. Webhelp, büyük miktarda kişisel veriyi yönetir ve özellikle veri işleme, veri saklama ve gizlilikle ilgili konularla ilgilenir. Webhelp'in Bağlayıcı Kurumsal Kuralları onaylanmıştır ve yasal olarak bağlayıcıdır ve Webhelp'te çalışan herkes tarafından uygulanacaktır.

### + Yapılması Gerekenler

- Herhangi bir kişisel veri ihlalini bildirin
- Kişisel verileri yalnızca hukuka uygun ve meşru bir amaç doğrultusunda ve bu verilerin kesinlikle gerekli olduğu ölçüde toplayın
- Kişisel verileri (şifre ile korunsada dahi) yalnızca Webhelp'in profesyonel iletişim araçlarında paylaşın

### × Yapılmaması Gerekenler

- Meşru bir amaç yoksa kişisel verileri toplamayın
- Bir amaç için toplanan kişisel verilerin başka amaçlar için kullanılabileceğini düşünmeyin

Lütfen özel Veri Gizliliği politikalarımıza bakınız

## 4.5 Mali ve Ticari Kayıtlar

Webhelp'in defterleri ve kayıtları tam ve doğru tutma ve muhafaza etme sorumluluğu vardır. Tüm mali işlemleri şirket politikalarına uygun olarak derhal ve düzgün bir şekilde kaydedeceğiz ve uygun destekleyici belgeleri saklayacağız. Ödeme ne kadar küçük olursa olsun, bu kurallar geçerlidir.

İç ve dış denetçiler tarafından iletilen talepler konusunda hepimiz iş birliği yapmalı ve denetçilerin beklentilerini karşılamalıyız. Yanlış veya yanıltıcı iş kayıtları veya muhasebe kayıtları oluşturmamalı veya oluşturulmasına dahil olmamalıyız. Webhelp politikalarına uygun olarak Webhelp adına yapılan tüm masraflar için önceden onay talep edeceğiz. Söz konusu masraflar gerçekten Webhelp adına yürütülen bir proje veya faaliyetler kapsamında yapılmadıkça, masrafların geri ödenmesi için talepte bulunmamalıyız.

### + Yapılması Gerekenler

- Muhasebe defterlerimizi ve kayıtlarımızı (bir gider raporunun doldurulması, bir mali raporun hazırlanması veya yalnızca bir zaman çizelgesinin doldurulması dâhil) kaydederken ve tutarken doğru ve adil olun
- Yasa dışı veya etik dışı bir şey yapmanız istendiğinde veya bu konuda baskı altına alındığınızda, durumu bildirin

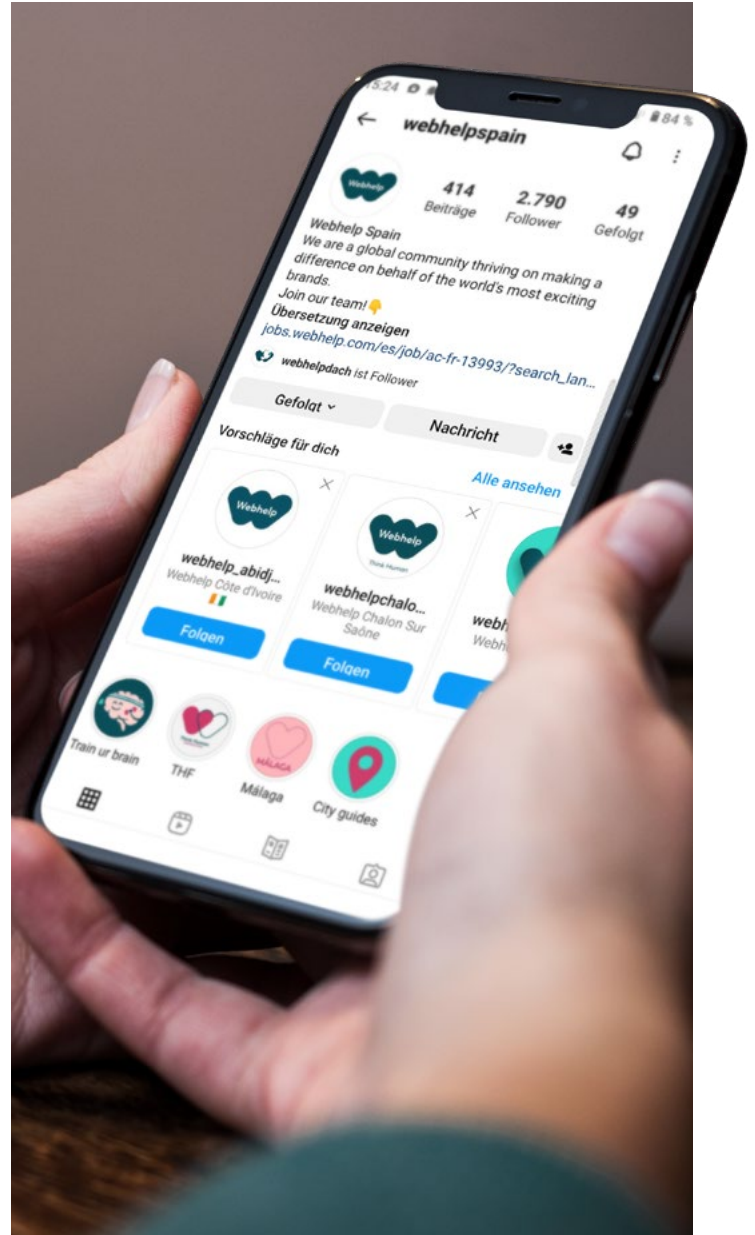
### X Yapılmaması Gerekenler

- Uygunsuz faaliyetleri gizlemek için yanlış veya yanıltıcı girişler yapmayın
- Şirketin çıkarlarını korumak için yanlış/eksik bilgileri (mali tablolar) üçüncü taraflarla paylaşmayın

## 4.6 Webhelp'in İmajına Saygı

Bilgileri Webhelp'e veya herhangi bir müşterisine zarar verecek şekilde kullanmamakla ve herhangi bir ortamdaki (yazılı medya, radyo ve televizyon, fotoğraf medyası, sosyal ağlar, e-postalar, telefon görüşmeleri) davranışlarımızla veya beyanlarımızla Webhelp'in itibarını korumakla yükümlüyüz.

**Webhelp'in imajına gelen herhangi bir zarar, hepimize zarar verecektir.**



## 4.7 Medya İletişimi/Sosyal Ağ

Webhelp'te, kendimizi, günümüzün dijital dünyası için unutulmaz insan deneyimleri yaratmaya adanmışız. Sosyal med-ya dünyası, game-changer'ların olduğu kadar, müşterilerimizin de hayatının ayrılmaz bir parçasıdır. Game-changer'larımızı sosyal medya platformlarının keyfini çıkarmaya teşvik ediyoruz, ancak aynı zamanda çevrimiçi ortamda Webhelp'ten bahsederken profesyonel bir şekilde hareket etmenin önemini vurguluyoruz. Game-changer'ları, resmi gönderilerimizi paylaşmaya ve kendi gönderilerini #wearewebhelp gibi etiketlerle ve insan etkile-şim programı adlarıyla etiketlemeye teşvik ediyoruz. Game-changer'larımızın, açıkça izin verilmediği sürece, Web-help adına paylaşımında bulunmalarına veya yorum yapmalarına izin vermemekteyiz - örn. sosyal medya yöneticilerimiz. Müşterilerimizi merkeze koyuyoruz, ancak biz bir hizmet sağlayıcıyız; bu nedenle, müşterilerimizin adlarını izinli olmadığı sürece kullanmamakta veya etiketlememekteyiz ve müşteri ya da şirketle ilgili herhangi bir bilgiyi çevrim içi olarak paylaşmamaktayız. Son olarak; herhangi bir hayal kırıklığını veya anlaşmazlığı meslektaşlarınızla paylaşmak isterseniz, bunları özel mesajla paylaşmanızı ya da herhangi bir durumu çözmek için yöneticiniz veya İnsan Kaynakları Departmanı ve/veya Uyum Departmanı ile iletişime geçmenizi öneririz. Sosyal medya, hem şirket-timizin hem de sizin itibarınıza zarar verebilecek yanlış yorumlamalar ve viral tepkilerle ünlüdür.

### + Yapılması Gerekenler

- Sosyal Medyada içerik yayımlarken daima sağduyunuzu kullanın. Şüphe duymanız halinde, içeriği kapsa-ma dâhil etmeyin. İnternette yazdıklarınızın kalıcı olduğunu ve yazdıklarınızın gerçek dünyada sonuçları olabileceğini unutmayın.
- Sosyal Medyada Webhelp'i desteklemekten çekinmeyin. Bunu yapmanın en kolay yolu şirket gönderilerini beğenmek, yorum yapmak, paylaşmak ve retweet yapmaktır.
- Şirketimiz için önemli bir temsilcisiniz ve Webhelp için çalıştığınızı söylemenizden mutluluk duyuyoruz; ancak ifade edilen görüşlerin/fikirlerin size ait olduğunu açıkça belirtmelisiniz.
- Webhelp'in kültürüne ve değerlerine olduğu kadar diğer kültürlere, dinlere ve değerlere de saygılı olun

### × Yapılmaması Gerekenler

- Yetkiniz olmadıkça hiçbir operasyonel alanda kişisel cihazlarınız üzerinden Sosyal Medya platformlarına erişim sağlamayın
- Webhelp veya müşterileri hakkında yanlış, gizli veya kamuya açık olmayan içeriğin Sosyal Medyada yayınlanmasına izin vermeyin. Gizlilik politikaları ve kanunları her zaman geçerlidir
- Sizden istenmedikçe veya size yetki verilmedikçe, Webhelp adına konuşmayın.



Think Human

**WEBHELP SAS**

3 Rue d'Héliopolis

75017 Paris

France

[webhelp.com](http://webhelp.com)

[bkms-system.com/phonethics](http://bkms-system.com/phonethics)