

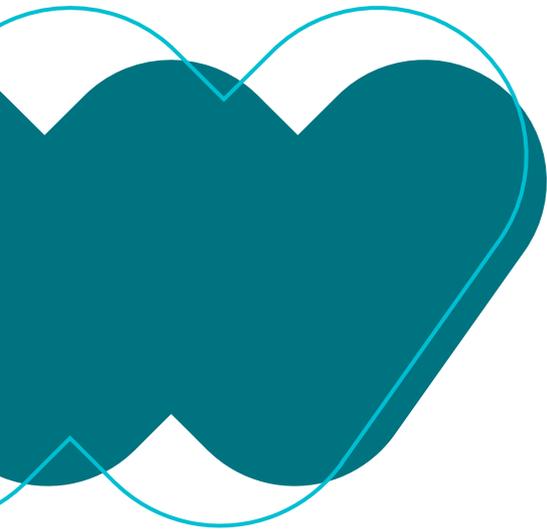


Webhelp
Think Human

Código de Conduta

Dezembro 2022





Olivier Duha
Co-Fundador & CEO

Um Código de Conduta para cada um de nós e para todos nós.

A tomada de decisão ética às vezes pode ser um caminho difícil de seguir. Fazer a coisa certa na hora certa pelo motivo certo exige um comportamento íntegro e respeito às leis de todos os países onde operamos.

A Webhelp investe nas pessoas e no ambiente em que trabalhamos, porque sabemos que quando as pessoas prosperam, isso tem um impacto poderoso em nós, nos nossos clientes e nas partes interessadas. A Webhelp acredita que tornar os negócios mais humanos leva a uma melhor experiência do cliente e a uma empresa mais saudável.

Nosso Código de Conduta é uma referência fundamental em termos de ética, responsabilidade social e ambiental e de conformidade financeira e legal. É também o pilar do nosso programa ESG “More Movement” com foco em seus quatro pilares (Pessoas, Planeta, Progresso, Filantropia) e defende esses princípios no desempenho de nossas atividades.

Para apoiar a conduta ética e a melhoria contínua, este Código está aqui para nos ajudar a tomar as decisões certas como game-changer e nos diz como interagir com qualquer tipo de público interessado. Este código aplica-se a nós enquanto empresa, a cada um de nós individualmente, bem como a todos os nossos contratantes/fornecedores e todos devem respeitar os seus princípios.

Ao fazer nosso este Código de Conduta, dotamo-nos de meios para construirmos, todos juntos, um futuro mais sustentável e atrativo.

Todos nós somos embaixadores dos valores fundamentais e pilares da cultura da Webhelp. Obrigado, a todos vocês, por lerem atentamente este Código de Conduta e seguirem suas recomendações em todo o Grupo.

BEM-VINDO

Valores da Webhelp

Reconhecimento

O reconhecimento da contribuição individual é essencial para garantir nosso sucesso coletivo.

Integridade

Trabalhamos com uma atitude positiva, liderando pelo exemplo. Tratamos os outros da maneira que esperamos ser tratados.

União

Trabalhar como uma equipe para um sucesso comum tem precedência sobre o interesse pessoal.

Comprometimento

Honramos as promessas feitas a colegas, clientes e consumidores.

Wow

Ao 'ir além' e abraçar a inovação, procuramos continuamente surpreender as pessoas com quem trabalhamos!

... e pilares culturais



Somos uma empresa que coloca as pessoas em primeiro lugar

Sempre comece com as pessoas, depois os números.



Colocamos o nosso cliente no coração

Colocamos os melhores interesses de nossos clientes em primeiro lugar, é assim que vamos além.

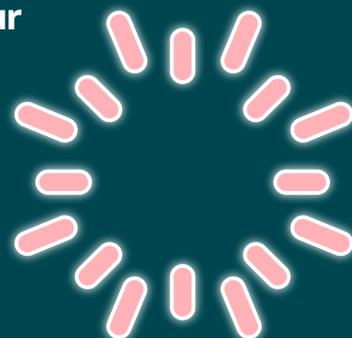
Somos game-changers apaixonados

Tentamos, aprendemos, inovamos para mudar o jogo.



Nós nos esforçamos para aproveitar todos os dias

Traga diversão para o trabalho e o trabalho será divertido.



Índice

1

À quem se destina?

5-7

2

Pessoas e o Planeta

8-12

3

Integridade nos Negócios

13-18

4

Ativos e Dados

19-23



À QUEM SE DESTINA?

1.1 ALCANCE

1.2 SOLTE A VOZ



1.1 Alcance

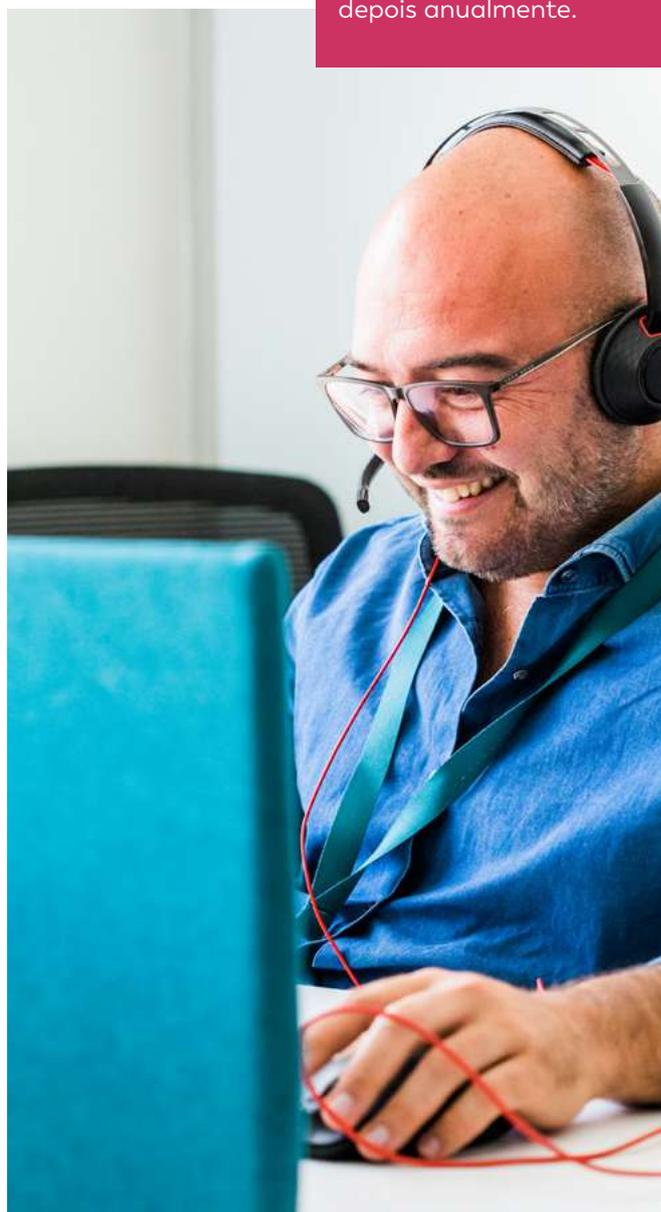
O Código de Conduta se aplica a todos os game-changers do Grupo Webhelp em todo o mundo. Isso inclui todos os executivos, diretores, trabalhadores temporários e representantes terceirizados (agentes de vendas terceirizados, representantes, consultores, distribuidores ou intermediários) que prestam serviços para ou em nome das subsidiárias e empresas afiliadas do Grupo Webhelp (coletivamente "Webhelp"), e aqueles que representam os interesses da Webhelp em quaisquer joint ventures.

Todos nós devemos respeitar os valores, pilares da cultura e princípios deste Código de Conduta ao conduzir as atividades comerciais diárias da Webhelp. É da responsabilidade de todos garantir que o Código de Conduta seja rigorosa e consistentemente respeitado em toda a Webhelp. Além disso, os parceiros de negócios da Webhelp, incluindo parceiros de joint venture, contratantes, fornecedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes e outros representantes terceirizados, devem, na medida do possível, ser informados sobre o Código de Conduta e é esperado que apliquem valores, pilares culturais e princípios similares às suas próprias atividades ao realizar negócios com ou em nome da Webhelp.

Webhelp tem uma abordagem de tolerância zero para todas as formas de abuso e espera que todos os game-changers se comportem de maneira profissional, ética e socialmente aceitável com os mais altos padrões. O incumprimento dos princípios ou das normas do código ou das políticas será considerado uma violação grave do Código de Conduta da Webhelp e será investigado. As violações do código ou das políticas resultarão em ação disciplinar, desde uma advertência verbal até a rescisão de seu contrato de trabalho por violações graves.

Treinamento

É necessário que todo game-changer faça o treinamento obrigatório sobre este Código ao ingressar na Webhelp e depois anualmente.



1.2 Solte a voz

Como funcionários de uma empresa ou como trabalhadores em nome de uma empresa, pode acontecer de sermos testemunhas de um comportamento inaceitável que viole nosso Código de Conduta.

A Webhelp encoraja fortemente seus game-changers a levar suas dúvidas ou preocupações ao seu gerente, ao Departamento de Recursos Humanos e/ou ao Departamento de Compliance. É importante que todos os gerentes estabeleçam um ambiente de trabalho positivo e incentivem seus game-changers a se comunicarem abertamente.

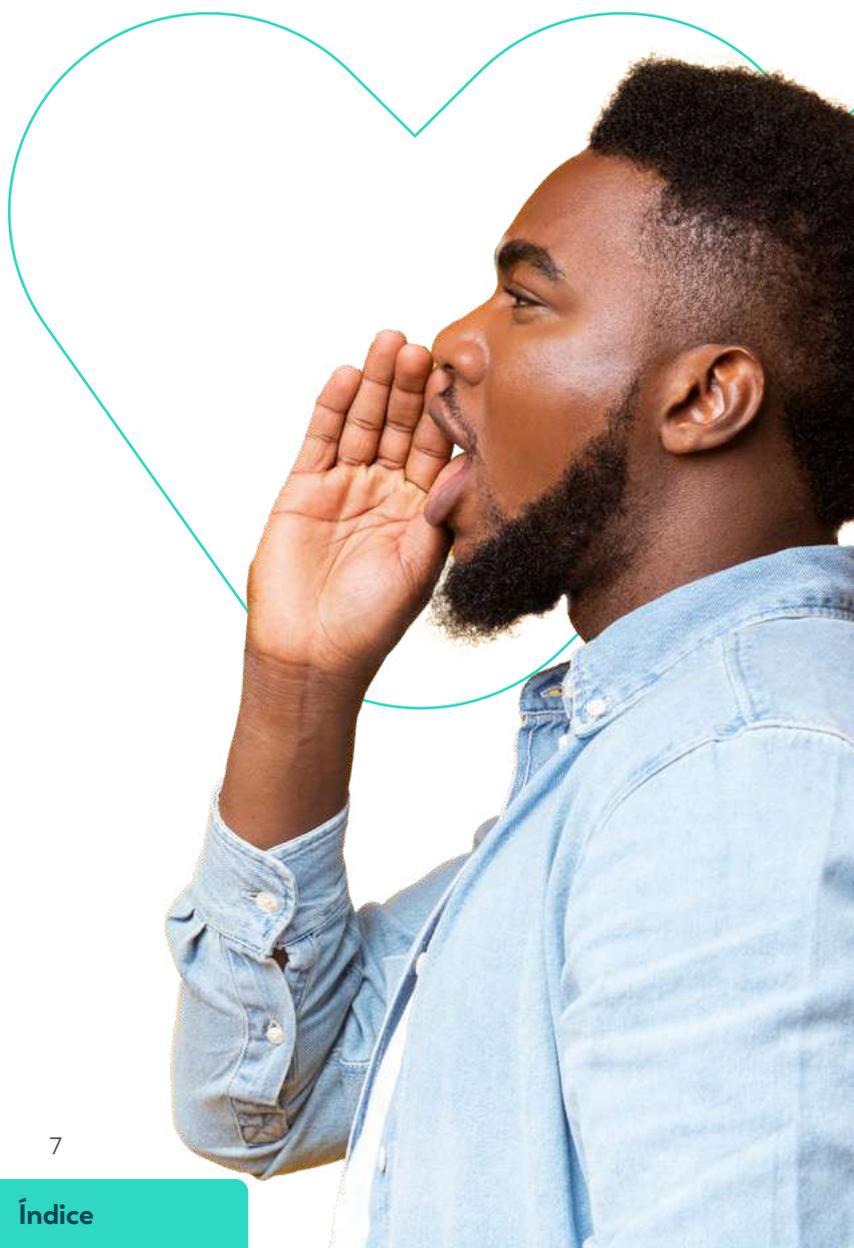
Se um game-changer acredita que informar seu gerente pode apresentar dificuldades ou que a irregularidade relatada não resultaria em acompanhamento adequado, ele/ela pode entrar em contato com o Departamento de Compliance enviando um relato em www.bkms-system.com/phonethics. Além disso, quando um game-changer estiver preocupado ou suspeitar desinteressadamente e de boa fé que uma violação deste Código de Conduta e/ou lei aplicável ocorreu ou ocorrerá, essas suspeitas também podem ser relatadas anonimamente - se as leis locais permitirem - em www.bkms-system.com/phonethics com todas as informações relevantes possíveis capazes de suportar o relato. Qualquer relato desse tipo será recebido confidencialmente pelo Departamento de Compliance, que acusará o recebimento do relato e dará ao seu autor um prazo razoável para considerar sua admissibilidade.

Asseguraremos um processo justo no caso de uma investigação, respeitando os princípios de confidencialidade e presunção de inocência. Todas as informações comunicadas serão compartilhadas apenas com as pessoas que têm motivos legítimos para saber, para garantir que a preocupação seja tratada e/ou que as medidas apropriadas sejam tomadas.

Caso uma denúncia não seja seguida de processo disciplinar ou judicial, os dados relativos a essa denúncia serão destruídos ou arquivados após o encerramento das operações de verificação.

A Webhelp não permitirá que nenhuma ação de retaliação seja tomada contra qualquer game-changer por fazer um relato de boa fé de uma suspeita de violação deste Código de Conduta ou da lei aplicável. Se um game-changer acredita que sofreu retaliação por relatar um problema, ele deve entrar em contato com o Departamento de Compliance.

No âmbito do processo de denúncia, a Webhelp procede ao tratamento automático de dados pessoais, em cumprimento da Política de Privacidade da Webhelp e de quaisquer requisitos legais e regulamentares aplicáveis.





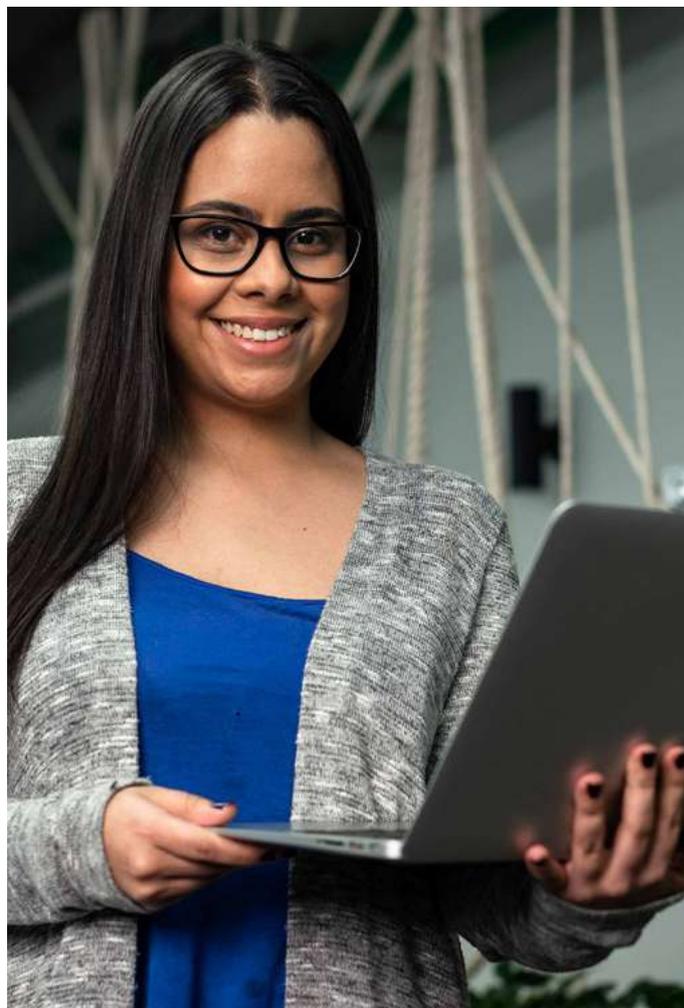
PESSOAS E O PLANETA

- 2.1 DIREITOS HUMANOS E LEGISLAÇÃO TRABALHISTA
- 2.2 DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO
- 2.3 SAÚDE E SEGURANÇA
- 2.4 MEIO AMBIENTE
- 2.5 RELAÇÃO COM AS COMUNIDADES

2.1 Direitos humanos e legislação trabalhista

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, a Webhelp está totalmente empenhada em respeitar e apoiar os direitos humanos em todas as suas operações e atividades comerciais em todo o mundo e em evitar a cumplicidade em abusos dos direitos humanos. Para tal, a Webhelp compromete-se a cumprir todas as leis e regulamentos nacionais e internacionais de direitos humanos, incluindo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.

Como empregador, a Webhelp cumpre todas as leis e regulamentos locais aplicáveis relacionados ao trabalho e ao emprego, incluindo, entre outros, leis e regulamentos relativos a salários mínimos, horas máximas de trabalho (de acordo com as leis e regulamentos trabalhistas locais), dias de descanso, compensação, recrutamento justo, igualdade de oportunidades de emprego, liberdade de associação e negociação coletiva.



+ O que fazer

- Trate todos os colegas e partes interessadas externas com dignidade, respeitando os direitos humanos.
- Denuncie qualquer forma de violação dos direitos humanos em nossa cadeia de valor.

✗ O que não fazer

- Não ignore abusos relatados a você ou más condutas das quais você tenha conhecimento.

Por favor, consulte a nossa política específica sobre Trabalho e Direitos Humanos.

Como princípio absoluto, a Webhelp não se envolverá nem apoiará:

- O uso de trabalho infantil.
- O uso de trabalho forçado ou compulsório.
- Escravidão moderna.
- Tráfico humano.
- O emprego de mão-de-obra estrangeira ilegal.

Além disso, não conduziremos negócios com parceiros de joint venture, contratados, fornecedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes ou outros terceiros se soubermos que eles se envolvem em tais práticas.

No que diz respeito à proteção do trabalho do aluno (estagiário e/ou aprendiz), a Webhelp garante a manutenção adequada dos registros do aluno, rigorosa due diligence dos parceiros educacionais e proteção dos direitos do aluno de acordo com a lei e os regulamentos aplicáveis.



2.2 Diversidade, equidade e inclusão

A Webhelp é um local onde cada um de nós tem a oportunidade de desenvolver as suas competências pessoais e apoiar o desenvolvimento coletivo da Webhelp. Três princípios fundamentais fundamentam a organização da Webhelp:

Não discriminação: ninguém deve ser discriminado por idade, deficiência, etnia, raça, sexo, estado civil, nacionalidade, afiliação política, religião, orientação sexual, identidade de gênero, filiação sindical ou associação (o game-changer é livre para associar-se a outros, formar e ingressar na organização de sua escolha) ou qualquer outro status protegido pela legislação nacional ou local aplicável, na contratação e outras práticas de emprego. A ninguém será exigido nenhum teste médico ou de

gravidez, a menos que seja expressa e especificamente autorizado pela regulamentação local ou prudente para a segurança do local de trabalho, e não deve ser discriminado indevidamente com base nos resultados do teste.

Respeito por cada indivíduo, incluindo o direito de cada game-changer à dignidade e à privacidade. Todos na Webhelp têm direito a um local de trabalho livre de qualquer forma de abuso e/ou assédio, seja físico ou verbal, incluindo, mas não limitado a avanços sexuais indesejados, conduta ameaçadora e comentários ou conduta ofensiva. Além disso, a privacidade das informações dos game-changers coletadas ou mantidas pela Webhelp deve ser respeitada e tratada de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis;

+ O que fazer

- Como gestor ou líder, contribuir para construir e promover um ambiente de trabalho diverso, equitativo e inclusivo, livre de discriminação, assédio e preconceito consciente ou inconsciente.
- Como líder, fazer todas as acomodações razoáveis para cumprir nossas obrigações sob as leis que protegem os direitos das pessoas com diferentes habilidades.
- Abster-se de comentários ou ações desagradáveis ou depreciativas, em particular (mas não limitado a) com base em sexo, idade, religião, crenças, nacionalidade, cultura, etnia, raça, orientação sexual, deficiência ou situação familiar.
 - Conclua regularmente nossos treinamentos sobre Diversidade, Equidade e Inclusão.



X O que não fazer

- Não ignore ou fique calado quando testemunhar discriminação ou assédio de colegas ou terceiros, sob qualquer forma (oral - pessoalmente ou remotamente, por escrito, em uma postagem de mídia social, em uma ferramenta de mensagens internas, entre outras) converse com o colega em questão se você se sentir à vontade ou entre em contato com seu gerente, equipe de RH ou use o PhonEthics.
- Não ignore microagressões ou microiniquidades porque elas parecem “menores”, como piadas insensíveis, calúnias, erros de gênero de propósito. Converse com o colega em questão se você se sentir à vontade ou entre em contato com seu gerente, equipe de RH ou use o PhonEthics.
- Como gestor, não feche os olhos para comentários ou comportamentos impróprios, ofensivos ou discriminatórios, a pretexto de uma “relação amigável” anterior entre colegas.

Por favor, veja em particular a nossa política específica a respeito da Diversidade, Equidade e Inclusão.



2.3 Saúde e segurança

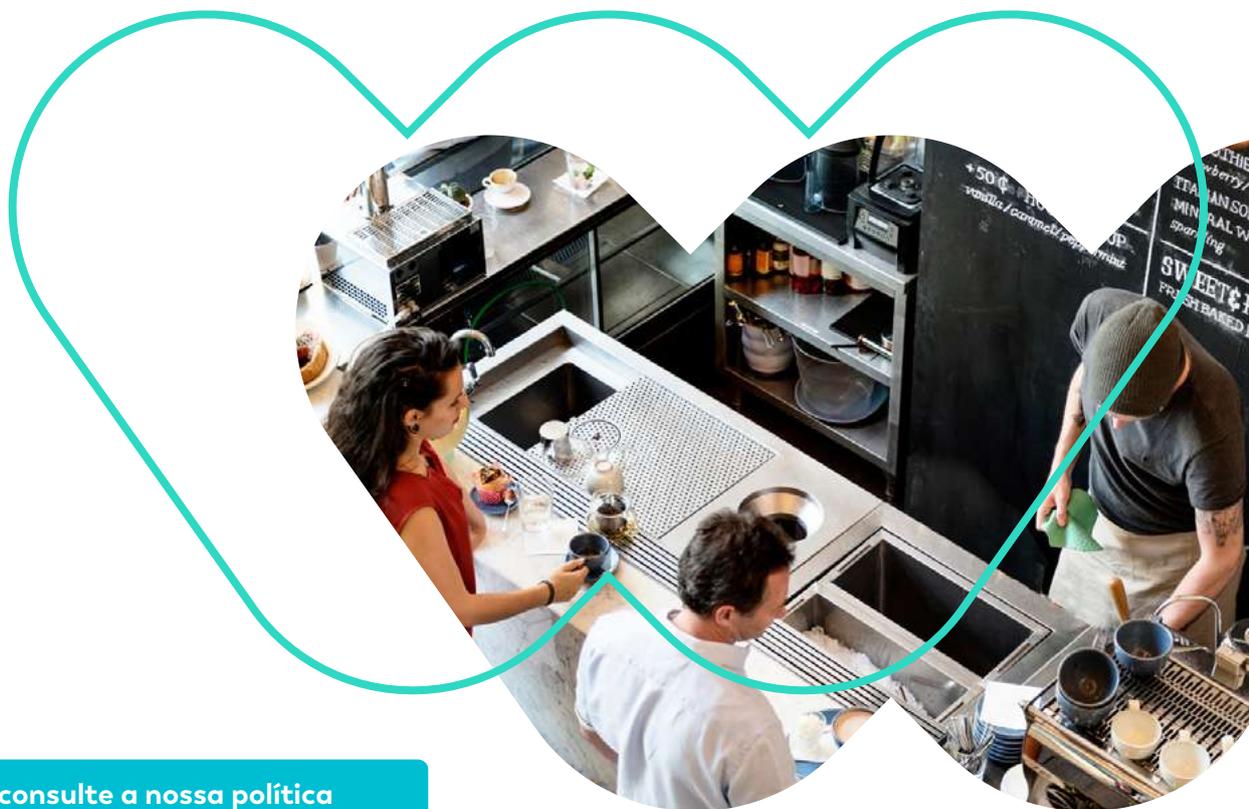
Um ambiente de trabalho seguro, saudável e amigo do meio ambiente: A Webhelp deve garantir o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis em matéria de normas de saúde e segurança e reduzir os riscos para a saúde e os riscos profissionais sempre que possível, implementando procedimentos internos dedicados e formação pessoal. A Webhelp fornece aos seus game-changers, por exemplo, instalações sanitárias minimamente acessíveis e limpas e água potável. As instalações para refeições, preparação de alimentos e armazenamento devem ser higiênicas.

+ O que fazer

- Identificar os perigos e reduzir os riscos a um nível aceitável.
- Consulte os game-changers e promova padrões e expectativas de saúde e segurança.

X O que não fazer

- Não comprometa a saúde, a segurança e a integridade física de nossos colegas e partes interessadas externas envolvidas em nossos negócios.



Por favor, consulte a nossa política específica sobre Trabalho e Direitos Humanos.

2.4 Meio ambiente

A Webhelp está empenhada em reduzir o impacto ambiental das suas operações e, em particular, a emissão de carbono nos três âmbitos, através da implementação de ações direcionadas a nível mundial e da monitorização regular da sua eficiência.

A Webhelp aplica uma abordagem preventiva à proteção ambiental através da realização de avaliações de risco dedicadas e da implementação das medidas de mitigação correspondentes. A Webhelp também está comprometida com o princípio da prevenção de riscos e busca implementar os mais altos padrões para garantir a saúde e a segurança dos game-changers e outras partes interessadas, inclusive por meio da implementação de procedimentos internos específicos e da criação e desenvolvimento de treinamentos direcionados.

+ O que fazer

- Sempre que tomar uma decisão de negócios, avalie e minimize o impacto ambiental.
- Para viagens de negócios, considere sempre a opção menos emissora de carbono (reunião online x viagem, trem x avião, carro compartilhado x ir sozinho de carro...).
- Fale com suas equipes Greenhelp locais e/ou regionais sobre idéias, desafios ou informações.

X O que não fazer

- Não ignore ou fique em silêncio quando testemunhar equipamentos defeituosos que levam à ineficiência energética e ao aumento das emissões de carbono que prejudicam a biodiversidade.

Por favor, consulte a nossa política específica à Saúde, Segurança e Meio Ambiente.

2.5 Relações com a comunidade

A Webhelp está totalmente empenhada junto das comunidades locais, estando empenhada em detectar, prevenir e mitigar quaisquer impactos negativos que as suas operações possam ter involuntariamente nestas comunidades. Neste sentido, a Webhelp aposta em múltiplas ações comunitárias em nível global e local e, compromete-se a evitar as expulsões forçadas e a deslocação de populações devido às suas operações.

A Webhelp contribui para causas beneficentes e patrocina atividades que estão alinhadas com seus valores. Quaisquer patrocínios e doações devem sempre ser revisados e aprovados antes de serem feitos e devem ser registrados com precisão nos livros e registros da Webhelp.

+ O que fazer

- Sempre selecione cuidadosamente as organizações patrocinadas/caritativas, com base em sua experiência e reputação.
- Certifique-se de que todas as solicitações de patrocínios/doações sejam gerenciadas no Portal de Conformidade em <https://compliance.webhelp.com>

X O que não fazer

- Não faça nenhum patrocínio/doação em nome da Webhelp sem receber pré-aprovação.
- Não faça nenhum patrocínio/doação se isso der origem a um conflito de interesses real ou percebido.





INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS

- 3.1 CUMPRIMENTO DA LEI
- 3.2 SUBORNO E CORRUPÇÃO
- 3.3 PRESENTES E HOSPITALIDADE
- 3.4 CONFLITOS DE INTERESSES
- 3.5 TERCEIROS
- 3.6 TRATAMENTO JUSTO DE
CLIENTES E FORNECEDORES
- 3.7 LEI DA CONCORRÊNCIA
- 3.8 COMBATE À LAVAGEM
DE DINHEIRO E EVASÃO FISCAL
- 3.9 SANÇÕES ECONÔMICAS
- 3.10 FRAUDE



3.1 Cumprimento da lei

Nós, da Webhelp, nos comprometemos a cumprir as leis em todo o mundo. O cumprimento da lei é obviamente o princípio fundamental. Somos obrigados em todas as circunstâncias a cumprir a lei e outras obrigações em vigor em qualquer país em que a Webhelp esteja localizada.

Quando a lei ou os costumes locais impõem padrões mais elevados do que os estabelecidos no Código de Conduta, a lei e os costumes locais devem sempre ser aplicados. Se, no entanto, o Código de Conduta prevê padrões mais elevados, deve prevalecer, a menos que isso resulte em atividade ilegal.

É nossa responsabilidade pessoal obedecer às leis, regulamentos e obrigações, especialmente aquelas que estão ligadas ao nosso negócio. Todos devem evitar participar de atividades que possam envolvê-los ou a Webhelp em uma atividade ilícita.

Acima e além do cumprimento das leis e regulamentos, todos devemos mostrar integridade e cumprir os compromissos que assumimos em nossas relações com colegas, clientes, fornecedores e outros parceiros do grupo.

O que fazer

- Conduza os negócios com o mais alto respeito pelas leis antissuborno e pelas políticas internas da Webhelp.
- Informe o seu líder de Compliance local se tiver conhecimento de quaisquer solicitações feitas por clientes, fornecedores ou terceiros para pagamentos indevidos.

3.2 Suborno e corrupção

A Webhelp está empenhada em ganhar negócios por meio de concorrência justa, honesta e aberta no mercado e é intolerante com suborno ou qualquer outra forma de corrupção, seja diretamente ou por meio de terceiros. A Webhelp mantém estrita conformidade com todas as leis antissuborno, anticorrupção, extorsão e peculato aplicáveis aos seus negócios e operações em todo o mundo. Além disso, é absolutamente proibido usar dinheiro ou recursos da Empresa para fazer contribuições políticas.

As leis antissuborno e anticorrupção são complexas e as penalidades para indivíduos e Webhelp podem ser severas. Esta política deve ser revisada juntamente com este Código de Conduta para orientação sobre pagamentos indevidos, engajamento e monitoramento de terceiros, presentes e hospitalidade comerciais, contribuições políticas, pagamentos de facilitação, patrocínios e doações, entre outros tópicos.

Em particular, hospitalidade razoável e de boa-fé e despesas comerciais promocionais que visam manter relações cordiais são reconhecidas como parte legítima de fazer negócios. No entanto, tais vantagens só podem ser concedidas ou aceitas se servirem a um propósito comercial legítimo e não servirem para obter ou conceder uma vantagem imprópria.

O que não fazer

- Não ofereça, prometa ou dê, direta ou indiretamente, uma vantagem financeira ou outra que possa ser interpretada como suborno a outra pessoa ou organização para incentivá-la a fornecer vantagem comercial ou a favor da Webhelp.
- Não exerça, por qualquer meio, influência indevida sobre um prospect, cliente e/ou qualquer pessoa parceira durante um processo de licitação.



3.3 Presentes e hospitalidade

Como um presente/hospitalidade pode criar uma aparência de influência indevida sobre aqueles com quem a Webhelp faz ou pretende fazer negócios, os game-changers devem ser extremamente cautelosos ao receber ou oferecer qualquer presente/hospitalidade em um contexto comercial.

Presentes e hospitalidade incluem itens como dinheiro ou equivalentes a dinheiro, incluindo entretenimento, vale-presente, descontos em produtos e atividades não comerciais. Esses presentes e hospitalidade devem ser limitados a itens de valor muito baixo, como, no caso de dar de presente itens marcados com o logotipo da Webhelp

Despesas em benefício de familiares de clientes, prospects ou funcionários de governos (brasileiros ou estrangeiros) ou pagamento de atividades como passeios ou visitas a atrações turísticas são estritamente proibidas.

+ O que fazer

- Divulgue quaisquer presentes ou hospitalidade recebidos ou oferecidos de/para terceiros no portal de Compliance.
- Certifique-se de que o valor dos presentes/hospitalidade que você oferece é razoável.

X O que não fazer

- Não ofereça um presente, consideração ou vantagem a alguém sabendo que será usado para facilitar uma ofensa a qualquer legislação em seu país ou em outro lugar.

Por favor, consulte nossa política específica sobre patrocínio e doação.

3.4 Conflitos de interesses

Um alto nível de lealdade e integridade é esperado de todos nós. A menos que tenha sido obtida autorização prévia da Webhelp, não podemos trabalhar para um concorrente existente ou potencial enquanto ainda estivermos empregados pela Webhelp. Um conflito de interesses não é necessariamente um problema por si só, mas deixar de declarar e gerenciar um adequadamente pode ter consequências negativas para o game-changer e para a Webhelp.

Devemos evitar quaisquer conflitos de interesse reais ou aparentes entre nossos próprios interesses ou afiliações pessoais e os da Webhelp ou de seus clientes. Por exemplo, podem surgir potenciais conflitos de interesse quando tivermos:

- Um interesse financeiro ou benéfico direto ou indireto (por exemplo, por meio de um membro da família ou de um relacionamento próximo).
- Uma relação de trabalho com um concorrente, fornecedor, cliente ou contraparte da Empresa.
- Benefícios aceitos de um concorrente, fornecedor, contratado ou terceiro da Empresa.

+ O que fazer

- Sempre informe seu gerente sobre uma situação real ou aparente de conflito de interesses.
- Certifique-se de que os conflitos de interesse sejam divulgados e gerenciados usando o Portal de Compliance do Grupo.

X O que não fazer

- Não se coloque na posição de contratação, supervisão, gerenciamento, planejamento de carreira ou negociação de honorários de um de seus familiares ou parentes ou amigos pessoais próximos.
- Não aja em situações em que seus interesses pessoais possam parecer influenciar suas decisões de negócios na Webhelp.

Por favor, consulte nossa política específica sobre Conflito de interesses.



3.5 Terceiros

Nós, na Webhelp, estabelecemos relacionamentos baseados na cooperação mútua e lealdade com nossos parceiros de joint venture, contratados, clientes, fornecedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes e representantes de terceiros (“partes interessadas de terceiros”).

Nosso objetivo é alcançar relacionamentos de longo prazo com partes interessadas terceirizadas que aceitam e compartilham os princípios descritos neste Código de Conduta. Nossos parceiros devem entender, compartilhar e aplicar os mesmos altos padrões de ética nos negócios, em particular os termos de procedimentos anticorrupção, proteção dos direitos humanos e trabalhistas, bem como uso sustentável do meio ambiente.

Todos nós devemos agir com total integridade ao lidar com partes interessadas terceirizadas e devemos evitar conflitos de interesse e relatar quaisquer conflitos de interesse reais ou potenciais que surjam (conforme descrito na seção sobre conflitos de interesses acima).

+ O que fazer

- Ao escolher um fornecedor, inclua nossos critérios ESG obrigatórios em seu processo de seleção.
- Se você tiver alguma dúvida, levante-a com a equipe responsável pelo projeto e o departamento de Compliance.

✗ O que não fazer

- Não ignore ou fique em silêncio quando testemunhar fornecedores indo contra as regras do nosso código de conduta - requer discussão de revisão comercial para ajustar.

Por favor, consulte nossa política específica sobre Due Diligence de Terceiros.

3.6 Tratamento justo de clientes e fornecedores

Dedicamos nossa energia para deixar nossos clientes satisfeitos e essa deve ser sempre nossa prioridade.

Devemos tratar nossos clientes e fornecedores de forma honesta e justa, independentemente do tamanho de sua empresa. A Webhelp compromete-se a não deturpar intencionalmente os seus produtos ou serviços na sua publicidade, declarações públicas ou ofertas promocionais aos seus clientes.

Os game-changers que negociam contratos devem garantir que todas as declarações, comunicações e apresentações sejam confiáveis. As negociações são realizadas respeitando as normas de ética e legalidade.

A Webhelp forneceu sistemas que permitem avaliações de suas instalações e operações, bem como de seus subcontratados e fornecedores de segundo nível.

Para os seus clientes, a Webhelp tem também desenvolvido e mantido programas de formação de gestores e colaboradores para facilitar a correta implementação das suas políticas e procedimentos e cumprir os seus objetivos de melhoria contínua. A Webhelp tem um processo para comunicar informações claras e precisas sobre seu desempenho, práticas, políticas e expectativas para seus funcionários, fornecedores e clientes.



3.7 Lei da concorrência

A Webhelp acredita na concorrência justa, honesta e aberta. Cumpriremos rigorosamente as leis de concorrência/antitruste aplicáveis em todos os países nos quais realizamos negócios. Essas leis proíbem acordos ou condutas que possam restringir ou afetar a concorrência e o comércio justos.

Não obtemos inteligência competitiva por meios ilegais, inclusive por meio de suborno.

Além disso, não devemos trocar ou divulgar informações comercialmente sensíveis com concorrentes, especialmente informações relacionadas a segredos comerciais. Devemos sempre garantir que a natureza e o propósito de quaisquer comunicações com concorrentes não tenham um impacto negativo na livre concorrência.

+ O que fazer

- Informe seu gerente e seu líder de Compliance local se recebermos ou usarmos inadvertidamente informações confidenciais relacionadas a concorrentes.
- Relate ao seu gerente ou usando a PhoneEthics quaisquer preocupações sobre fixação de preços, alocação de quotas de mercado ou compartilhamento de informações entre concorrentes.

X O que não fazer

- Não ajude um cliente/fornecedor a influenciar ilegalmente quaisquer requisitos/processos de licitação.
- Não ajude um cliente/fornecedor na preparação de documentos de licitação e especificações técnicas.
- Não troque informações competitivas sensíveis nem discuta licitações com concorrentes.

3.8 Combate à lavagem de dinheiro e evasão fiscal

Para evitar o envolvimento em lavagem de dinheiro, a Webhelp exige que seus game-changers denunciem ao Departamento de Compliance se outro game-changer souber ou suspeitar que uma entidade ou um indivíduo com quem a Webhelp conduz negócios (incluindo clientes, parceiros de joint venture, contratados, fornecedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes ou outros representantes terceirizados) podem ter se envolvido ou se beneficiado de atividades criminosas, incluindo atividades proibidas por este Código de Conduta nas seções sobre negociação de valores mobiliários, concorrência leal, suborno e corrupção, regulamentos e sanções de importação/exportação. Asseguramo-nos de que não facilitamos a evasão fiscal por parte dos nossos stakeholders (clientes, fornecedores...).

+ O que fazer

- Garantir que o processo de Due Diligence seja conduzido com terceiros antes de estabelecer uma parceria com eles.
- Prestar atenção especial a terceiros que sejam controlados por agentes públicos ou por pessoas politicamente expostas (PEPs).

X O que não fazer

- Não estabeleça um relacionamento com terceiros se o processo de triagem não tiver sido totalmente concluído.
- Não aceite pagamentos de entidades que não sejam da própria conta do cliente.



3.9 Sanções econômicas

Como um negócio global, a Webhelp compra bens e serviços de um conjunto diversificado de fornecedores. A Webhelp também fornece serviços para clientes em todo o mundo. Portanto, é essencial que a Webhelp cumpra cuidadosamente todos os regulamentos aplicáveis que regem os regulamentos comerciais, embargos, listas de sanções e restrições de importação e exportação.

+ O que fazer

- Cumprir as sanções e embargos internacionais e nacionais e envolver a área de Compliance na consideração de novos projetos com entidades de jurisdições sensíveis.

X O que não fazer

- Não assuma que todas as informações fornecidas por terceiros são precisas sem verificar as informações principais.

Por favor, consulte nossa política específica sobre Sanções Econômicas.

3.10 Fraude

A apropriação indébita de recursos ou ativos, manipulação de dados, erros deliberados ou omissões nos relatórios financeiros podem constituir Fraude. Da mesma forma, fornecer informações falsas a um cliente para garantir um contrato pode constituir um ato fraudulento que pode resultar na imposição de penalidades à Webhelp, bem como processos cíveis ou criminais.

Como parte de seu compromisso com a conduta ética, a Webhelp não tolera qualquer forma de fraude ou engano intencional. Uma estrutura de controle interno financeiro está em vigor para proteger o Grupo contra fraudes.

Atos fraudulentos ou suspeitas de tais atos devem ser comunicados ao superior hierárquico e/ou ao Departamento de Compliance.

+ O que fazer

- Certifique-se de que todos os relatórios, registros e dados sejam precisos e armazenados adequadamente.
- Se você é um gerente, identifique os riscos de fraude e as vulnerabilidades em seu escopo de responsabilidade.
- Entre em contato imediatamente com seu gerente ou departamento de Compliance quando suspeitar de uma atividade fraudulenta ou quando tiver dúvidas.

X O que não fazer

- Não manipule informações, dados e software sem autorização.
- Não ignore os processos internos.
- Não abra e-mails ou anexos de remetentes desconhecidos.





ATIVOS E DADOS

- 4.1 PROTEÇÃO DOS ATIVOS DA EMPRESA
- 4.2 INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL
- 4.3 SEGURANÇA
- 4.4 DADOS PESSOAIS
- 4.5 REGISTROS FINANCEIROS E COMERCIAIS
- 4.6 RESPEITO À IMAGEM DA WEBHELP
- 4.7 MEIOS DE COMUNICAÇÃO/ REDES SOCIAIS

4.1 Proteção dos ativos da empresa

Os ativos da Webhelp são fundamentais para o seu desenvolvimento a longo prazo. Todos nós temos o dever de cuidar ou lidar com a propriedade da Webhelp (incluindo qualquer propriedade tangível e intangível de qualquer tipo) para evitar perda, roubo ou uso ilegal que resulte em danos graves. Para tal, a Webhelp garante que os seus ativos estão protegidos contra apropriação indevida ou manipulação. O uso da propriedade da Webhelp para benefício pessoal é proibido.

A Webhelp respeitará os direitos de propriedade intelectual e salvaguardará as informações do cliente. Deve gerir a tecnologia e o know-how de forma a proteger os direitos de propriedade intelectual.

+ O que fazer

- Proteja computadores, mesas e ambientes de trabalho.
- Use apenas dispositivos fornecidos pela empresa ou acordados para uso para acessar as informações da empresa.

X O que não fazer

- Não deixe seu laptop desbloqueado/sem vigilância em público.
- Não conceda acesso a ferramentas de TI à indivíduos que não tenham a devida autorização para acessar essas ferramentas.

Por favor, consulte o nosso Manual de Segurança da Informação

4.2 Informação confidencial

Devemos ter o devido cuidado ao lidar com qualquer informação confidencial mantida pela Webhelp em relação aos nossos serviços, produtos, processos, patentes, know-how ou pessoal, ou nossas operações industriais, estratégicas e financeiras. Tais informações não devem ser divulgadas ou tornadas públicas sem autorização prévia da Webhelp.

Além disso, nossos clientes, fornecedores e outros parceiros de negócios geralmente nos fornecem informações confidenciais e privilegiadas/exclusivas. A Webhelp é um parceiro confiável para eles. Todos nós devemos tratar as informações e dados fornecidos por terceiros com cautela, de acordo com os termos e condições sob os quais essas informações foram divulgadas à Webhelp e em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis. A regra geral é não divulgar informações sobre a Webhelp ou seus clientes ou parceiros, a menos que as políticas da Webhelp ou a lei o exija expressamente.

O acesso a informações classificadas pelo governo requer autorização específica, dependendo do nível de sensibilidade. Qualquer troca ou divulgação de informações ou equipamentos classificados deve cumprir rigorosamente os processos de segurança relevantes e aplicáveis em vigor.

+ O que fazer

- Ao trabalhar em espaços públicos, tome cuidado extra para manter as informações privadas da visualização pública: instale um filtro de privacidade em seus dispositivos e certifique-se de que ninguém mais possa ver suas telas.

X O que não fazer

- Não faça chamadas telefônicas relacionadas a negócios em áreas públicas movimentadas (aeroportos, trens, etc.).
- Não revele informações sensíveis ou confidenciais a parentes, amigos próximos ou colegas de trabalho.

4.3 Segurança

A Webhelp disponibiliza aos seus game-changers equipamentos informáticos, meios de comunicação e dados para o desempenho das suas funções. Cada indivíduo é responsável pela utilização destes recursos em conformidade com a política de segurança em vigor, de forma a limitar a exposição dos sistemas de informação da Webhelp a ameaças externas.

Os ataques cibernéticos, que visam obter ilegalmente informações confidenciais ou dados pessoais para explorá-los, podem ter um impacto devastador em nossas atividades comerciais, incluindo as de nossos clientes. Todos nós devemos agir com responsabilidade e de acordo com as políticas e diretrizes do Grupo.

+ O que fazer

- Relate todas as tentativas de phishing recebidas ao departamento de Segurança da Informação.
- No caso de fornecer detalhes de credencial por engano, informe seu gerente e altere sua senha imediatamente.
- Sempre desconfie ao receber e-mails solicitando informações pessoais ou confidenciais.
- Notifique seu gerente ou departamento de TI local se qualquer equipamento contendo ou capaz de acessar ativos for perdido ou roubado.

✗ O que não fazer

- Não informe quaisquer dados da credencial, mesmo que a solicitação pareça honesta e confiável.
- Não envie nenhuma informação da empresa ou do cliente para ninguém dentro ou fora da empresa que não esteja autorizado a recebê-la.
- Não hesite em entrar em contato com o Departamento de Segurança da Informação para qualquer dúvida ou preocupação.

Por favor, consulte o nosso Manual de Segurança da Informação

4.4 Dados pessoais

Todos nós somos obrigados a garantir que os recursos da Empresa sejam usados de forma adequada, eficiente e para fins comerciais legítimos. Todos os recursos da Webhelp ou do Cliente disponibilizados para a Webhelp devem ser protegidos contra acesso não autorizado ou inapropriado, uso, destruição e contra roubo e fraude.

Ninguém pode remover qualquer propriedade da Empresa ou do Cliente para uso pessoal ou disponibilizá-la a qualquer outra pessoa para ser usada em benefício de outras partes que não a Webhelp.

Em particular, a Webhelp está empenhada em respeitar os princípios fundamentais relacionados com a proteção de dados pessoais estabelecidos nas leis e regulamentos aplicáveis. A Webhelp gerencia um grande volume de dados pessoais e preocupa-se particularmente com questões relacionadas com o tratamento, retenção e confidencialidade dos mesmos. As Regras Corporativas Vinculativas (BCRs) da Webhelp foram aprovadas e são juridicamente vinculativas e devem ser aplicadas por todas as pessoas que trabalham na Webhelp.

+ O que fazer

- Denuncie qualquer violação de dados pessoais.
- Coletar dados pessoais apenas na medida do estritamente necessário para cumprir uma finalidade lícita ou legítima.
- Compartilhe dados pessoais (mesmo que protegidos com senha) apenas nas ferramentas de comunicação profissional da Webhelp.

✗ O que não fazer

- Não colete dados pessoais se não houver um propósito legítimo.
- Não assuma que os dados pessoais coletados para uma finalidade podem ser usados para outras finalidades.

Por favor, consulte nossas políticas específicas sobre Privacidade de Dados



4.5 Registros financeiros e comerciais

A Webhelp tem a responsabilidade de manter livros e registros completos e precisos. Devemos registrar pronta e adequadamente todas as transações financeiras de acordo com as políticas da empresa e manter a documentação de suporte apropriada. Essas regras se aplicam, não importa quão pequeno seja o pagamento.

Todos devemos cooperar com quaisquer solicitações feitas por auditores internos e externos e atender às suas expectativas. Não devemos criar ou participar da criação de registros comerciais ou lançamentos contábeis falsos ou enganosos. Solicitaremos aprovação prévia para quaisquer despesas incorridas em nome da Webhelp de acordo com as políticas da Webhelp. Não devemos reivindicar despesas para reembolso, a menos que tais despesas tenham sido genuinamente incorridas no âmbito de um projeto ou atividades realizadas em nome da Webhelp.

+ O que fazer

- Ser preciso e justo ao registrar e manter nossos livros e registros contábeis (incluindo preencher um relatório de despesas, preparar um relatório financeiro ou simplesmente preencher uma planilha de horas).
- Relate qualquer situação em que você seja pressionado ou solicitado a fazer algo ilegal ou antiético.

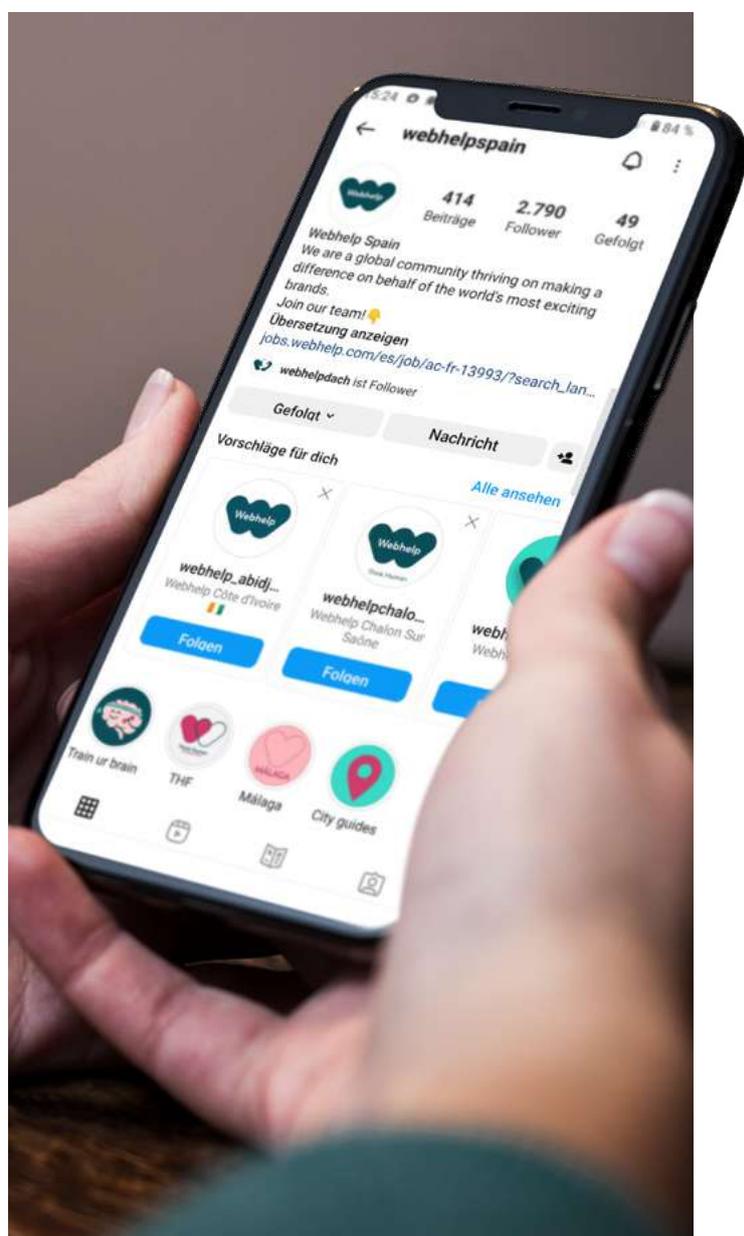
✗ O que não fazer

- Não faça entradas falsas ou enganosas para ocultar atividades impróprias.
- Não compartilhe informações imprecisas/incompletas (demonstrações financeiras) a terceiros para proteger os interesses da empresa.

4.6 Respeito à imagem da Webhelp

Somos responsáveis por não fazer uso de informações de forma que prejudique a Webhelp ou qualquer um dos seus clientes e proteger a reputação da Webhelp pelo nosso comportamento, ou declarações em qualquer meio (mídia escrita, rádio e televisão, mídia fotográfica, redes sociais, e-mails, ligações telefônicas).

Ferir a imagem da Webhelp vai prejudicar a todos nós.



4.7 Meios de comunicação / Redes sociais

Na Webhelp estamos empenhados em criar experiências humanas inesquecíveis para o mundo digital de hoje. O domínio da mídia social é parte integrante da vida de nossos clientes e de nossos game-changers. Incentivamos nossos game-changers a aproveitar suas plataformas de mídia social, mas também enfatizamos a importância de agir de maneira profissional ao se referir ao Webhelp online. Incentivamos nossos game-changers a repostar nossas postagens oficiais e marcar suas próprias postagens com hashtags como #wearewebhelp e os nomes dos nossos programas de engajamento de pessoas. Não permitimos que nossos game-changers publiquem ou comentem em nome da Webhelp, a menos que explicitamente autorizados a fazê-lo, por exemplo, nossos gerentes de mídia social.

Colocamos nossos clientes no centro, mas somos um provedor, portanto, não usamos ou marcamos os nomes de nossos clientes, nem compartilhamos online informações relacionadas a clientes ou empresas. Por fim, caso queira compartilhar quaisquer frustrações ou desacordos com colegas, incentivamos você a compartilhá-los em mensagem privada ou entrar em contato com seu gerente ou o Departamento de Recursos Humanos e/ou o Departamento de Compliance para resolver qualquer situação.

A mídia social é conhecida por interpretações errôneas e reações virais que podem prejudicar a reputação de nossa empresa e a sua.

+ O que fazer

- Sempre use o bom senso ao postar conteúdo nas mídias sociais. Em caso de dúvida, deixe-o de lado. Lembre-se de que o que você publica na Internet é permanente e o que você escreve pode ter consequências no mundo real.
- Sinta-se à vontade para apoiar a Webhelp nas mídias sociais. A maneira mais fácil de fazer isso é curtindo, comentando, compartilhando e retweetando postagens da empresa.
- Você é um importante embaixador da nossa empresa e estamos felizes por você dizer que trabalha para a Webhelp, no entanto, você deve declarar claramente que as visões/opiniões expressas são suas.
- Respeitar a cultura e os valores da Webhelp, bem como outras culturas, religiões e valores.

✗ O que não fazer

- Não acesse plataformas de mídia social por meio de seus dispositivos pessoais em nenhuma área operacional, a menos que esteja autorizado a fazê-lo.
- Não permita que nenhum conteúdo incorreto, confidencial ou não público sobre a Webhelp ou seus clientes seja publicado nas mídias sociais. As políticas e leis de confidencialidade sempre se aplicam.
- Não fale em nome da Webhelp, a menos que seja solicitado ou autorizado a fazê-lo.





Think Human

WEBHELP SAS

3 Rue d'Héliopolis

75017 Paris

France

webhelp.com

bkms-system.com/phonethics