



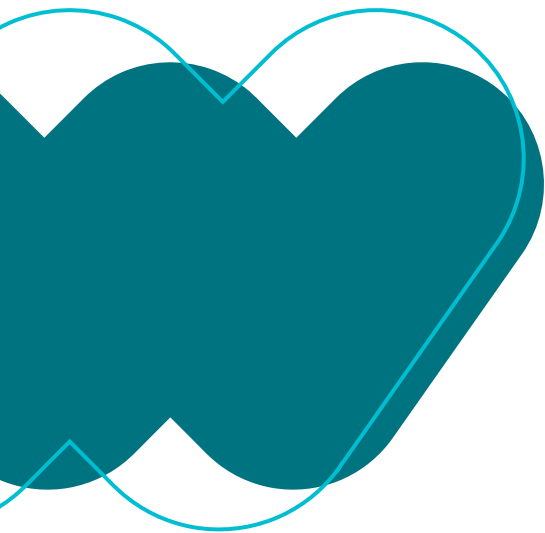
Webhelp

Think Human

Gedragscode

December 2022





Olivier Duha
Co-Founder & CEO

Eén Gedragscode voor ons allemaal.

De (ethisch) juiste beslissing nemen is niet altijd gemakkelijk. Het goede doen, op het juiste moment en vanuit de juiste overwegingen kan alleen wanneer we integer handelen en de toepasselijke wet- en regelgeving naleven.

Webhelp investeert in mensen en in de samenleving waarin wij actief zijn, omdat wij weten dat wanneer mensen excelleren, dit een krachtige impact heeft op onszelf, onze opdrachtgevers en andere belanghebbenden. Door de mensen in onze organisatie centraal te stellen, leveren wij een betere klantervaring – wat leidt tot een gezondere basis.

Deze Gedragscode vormt de fundamentele basis voor wat betreft ethiek, maatschappelijke en duurzame verantwoordelijkheid, en financiële en juridische compliance. De Gedragscode vormt tevens de hoeksteen van ons ESG “More Movement” programma dat zich richt op vier pijlers People/Planet/Progress/Philantropy en borgt deze principes bij de uitvoering van onze activiteiten.

Om ethisch gewenst gedrag en continue verbetering te faciliteren, draagt de Gedragscode eraan bij om ons te ondersteunen bij het nemen van de juiste beslissingen als game-changer en het begeleidt ons in onze interacties met diverse belanghebbenden.

Door ons deze Gedragscode toe te eigenen, stellen we onszelf in staat om, met elkaar, een meer duurzame en aantrekkelijkere toekomst te bouwen.

We zijn allemaal ambassadeurs van de fundamentele waarden van Webhelp. Wij danken jullie allen bij voorbaat voor het nauwkeurig doornemen van deze Gedragscode en het naleven van de hierin opgenomen normen en waarden.

WELKOM

Webhelp's values ...

Erkenning

Het erkennen van de individuele bijdrage is essentieel om ons collectieve succes te realiseren.

Integriteit

Wij werken met een positieve mindset volgens het motto: "goed voorbeeld doet goed volgen". We behandelen anderen zoals we zelf behandeld willen worden.

Verbinding

Teamwerk met een gemeenschappelijk succes heeft voorrang boven individuele belangen.

Gedreven

We respecteren onze beloften aan collega's, opdrachtgevers en klanten.

Wow

Door altijd een stap verder te gaan en innovatie te omarmen verrassen we continu de mensen met wie wij werken!

... and Culture Pillars



We are a people-first company



We put our client at the heart

We are passionate game-changers



We strive to enjoy every day



Inhoudsopgave

1

Op wie van toepassing

5–7

2

Mensen en onze planeet

8–12

3

Zakelijke integriteit

13–18

4

(Bedrijfs)middelen en
informatie

19–23



OP WIE VAN TOEPASSING

1.1 SCOPE

1.2 MELDINGSPROCEDURE



1.1 Scope

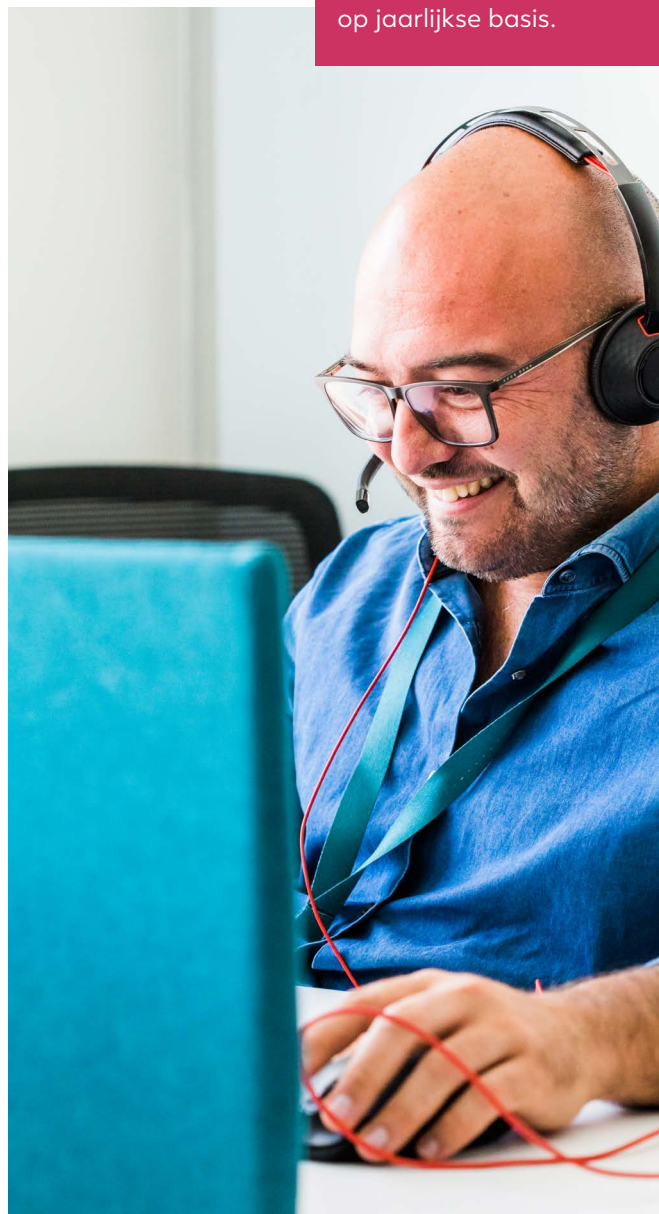
De Gedragscode is van toepassing op alle game-changers van de Webhelp groep, wereldwijd. Dit omvat alle medewerkers, zowel eigen personeel als uitzendkrachten, zzp-ers of andere zelfstandigen, die voor of namens de Webhelp groep werkzaamheden verrichten (gezamenlijk: Webhelp), dan wel voor of namens een van onze samenwerkingsverbanden.

We zijn allemaal gehouden de normen en waarden die zijn opgenomen in deze Gedragscode na te leven tijdens onze werkzaamheden voor of namens Webhelp. Het is de verantwoordelijkheid van ons allemaal om ervoor te zorgen dat de Gedragscode strikt en consistent wordt nageleefd binnen de hele organisatie. Ook al onze partners, onder meer bestaande uit samenwerkingsverbanden, zzp-ers en andere zelfstandigen, leveranciers, consultants en andere vertegenwoordigers zullen, voor zover mogelijk, worden geïnformeerd over deze Gedragscode en van hen wordt verwacht dat ook zij deze normen en waarden zullen toepassen op hun eigen activiteiten en werkzaamheden voor of namens Webhelp.

Webhelp hanteert een zero-tolerance beleid ten aanzien van alle vormen van overtreding van deze code en verwacht dat alle game-changers zich op een professionele, ethische en sociaal aanvaardbare wijze gedragen. Iedere handeling of nalating om te handelen in strijd met (de geest van) de uitgangspunten van deze code, wordt gezien als een inbreuk op de Webhelp Gedragscode en zal worden onderzocht. Inbreuken op de code zullen resulteren in disciplinaire maatregelen, uiteenlopend van een schriftelijke waarschuwing tot beëindiging van je dienstbetrekking in het geval van een serieuze overtreding.

Training

Het is belangrijk dat iedere game-changer de verplichte training over deze Gedragscode volgt nadat zij/hij is gestart bij Webhelp en vervolgens op jaarlijkse basis.



1.2 Meldingsprocedure

Als werknemers van een bedrijf of als medewerkers namens een organisatie, kan het voorkomen dat wij getuige zijn van onacceptabel gedrag dat in strijd is met onze Gedragscode.

Webhelp moedigt haar game-changers aan om vragen en of zorgen over de uitgangspunten die in deze Gedragscode zijn opgenomen te melden aan hun team manager, de HR afdeling danwel de Legal & Compliance afdeling. Het is van groot belang dat een positieve werkomgeving wordt gecreëerd waarin game-changers worden aangemoedigd om open en vrij met elkaar te communiceren.

Wanneer een game-changer meent dat het melden aan zijn/haar manager problemen oplevert of dat een gemelde onregelmatigheid niet leidt tot gepaste actie, kan hij/zij contact opnemen met de Legal & Compliance afdeling door een e-mail te sturen naar www.bkms-system.com/phonethics.

Daarnaast geldt dat, wanneer een game-changer vreest of te goeder trouw vermoedt dat sprake is of zal zijn van een overtreding van deze Gedragscode en/of toepasselijke wetgeving, hij/zij deze verdenkingen anoniem (voor zover de wetgeving dit toestaat) mag melden via www.bkms-system.com/phonethics, onder vermelding van alle relevante informatie die dit vermoeden onderbouwt. Dergelijke meldingen zullen in vertrouwen door de Legal & Compliance afdeling in ontvangst worden genomen, worden altijd bevestigd middels een ontvangstbevestiging en worden voorzien van een redelijke termijn waarbinnen de melding wordt onderzocht.

Wij garanderen een eerlijke procedure tijdens het onderzoek van een gemelde overtreding, gebaseerd op vertrouwelijkheid en het beginsel: onschuldig tenzij schuldig bewezen. Informatie wordt alleen gedeeld met personen die gerechtvaardigde belangen hebben bij kennis hiervan, teneinde ervoor te zorgen dat de melding grondig kan worden onderzocht en/of benodigde maatregelen kunnen worden getroffen.

Wanneer een melding niet wordt opgevolgd met disciplinaire of juridische maatregelen, dan worden de gegevens omtrent de melding vernietigd of gearchiveerd na de afronding van het onderzoek.

Webhelp zal niet toestaan dat enige maatregel wordt getroffen tegen een game-changer die te goeder trouw een melding heeft gedaan van een (vermoedelijke) overtreding van deze Gedragscode of de toepasselijke wet- en regelgeving. Wanneer een medewerker desondanks vermoedt dat hij/zij wordt benadeeld vanwege het melden van een (mogelijke) overtreding, dan kan hij/zij contact opnemen met de Legal & Compliance afdeling.

In het licht van deze meldingsprocedure worden persoonsgegevens (automatisch) verwerkt. Deze verwerkingen vinden plaats in overeenstemming met het Webhelp Privacybeleid alsmede toepasselijke wet- en regelgeving.





MENSEN EN ONZE PLANEET

- 2.1 MENSENRECHTEN & ARBEIDSRECHT
- 2.2 DIVERSITEIT, GELIJK(WAARDIG)HEID EN INCLUSIVITEIT
- 2.3 GEZONDHEID EN VEILIGHEID
- 2.4 MILIEU
- 2.5 MAATSCHAPPELIJKE BETREKKINGEN



2.1 Mensenrechten en arbeidsrecht

Als aangeslotene bij de UN Global Compact is Webhelp erop gebrand om het respecteren en beschermen van mensenrechten te waarborgen binnen haar eigen activiteiten wereldwijd, en enige betrokkenheid bij schendingen van mensenrechten te voorkomen. Om deze reden zal Webhelp alle nationale en internationale wet- en regelgeving op het gebied van mensenrechten naleven, waaronder de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, de Verklaring van de Internationale Arbeidsorganisatie inzake de fundamentele principes en rechten op het werk en de VN-richtlijnen voor bedrijven en mensenrechten.

Als werkgever voldoet Webhelp aan alle toepasselijke lokale wet- en regelgeving met betrekking tot arbeid en tewerkstelling, inclusief maar niet beperkt tot wet- en regelgeving met betrekking tot minimumlonen, maximale werkuren volgens lokale arbeidswet- en regelgeving), rustdagen, compensatie, eerlijke werving, gelijke kansen op werk, eerlijke werving en selectie, gelijke kansen op arbeid en de vrijheid van vereniging en vrijheid op verenigingsvorming en collectief onderhandelen.

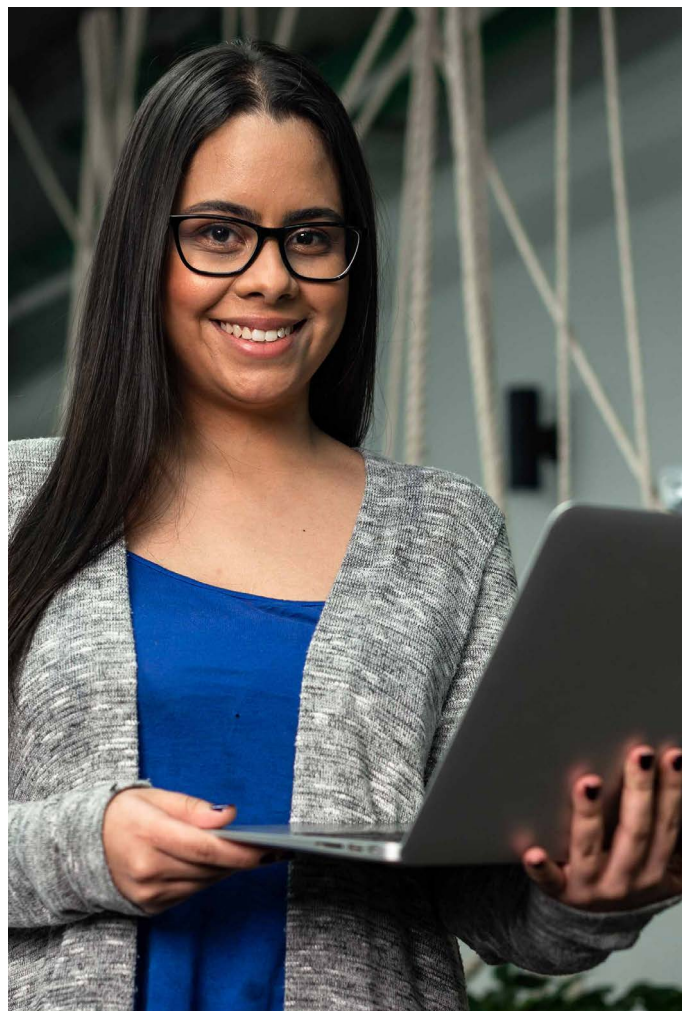
+ Do's

- Behandel alle collega's en externe betrokkenen met waardigheid en respecteer mensenrechten
- Meld iedere vorm van schending van mensenrechten die plaatsvindt in onze bedrijfsketen

✗ Don'ts

- Negeer schendingen die worden gemeld of waarvan je op de hoogte bent niet

**Zie in het bijzonder ons beleid
Arbeidsomstandigheden en mensenrechten**



Als absoluut principe zal Webhelp zich niet inlaten met of het ondersteunen van:

- inzetten van kinderarbeid;
- het gebruik van gedwongen of verplichte arbeid;
- moderne slavernij;
- het in dienst nemen van illegale buitenlandse arbeiders.

Bovendien zullen we geen zaken doen met joint venture-partners, aannemers, leveranciers, wederverkopers, distributeurs, consultants, agenten of andere derde partijen als we ons ervan bewust worden dat zij zich met dergelijke praktijken bezighouden.

Met betrekking tot de bescherming van studentenwerk garandeert Webhelp een correct onderhoud van studentendossiers, een strikte due diligence van onderwijspartners en bescherming van de rechten van studenten in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.



2.2 Diversiteit, gelijk(waardig)heid en inclusiviteit

Webhelp is een plek waar iedereen de kans krijgt om zijn/haar persoonlijke competenties te ontwikkelen en de collectieve ontwikkeling van Webhelp te ondersteunen. Drie fundamentele principes liggen ten grondslag aan de Webhelp-organisatie:

Non-discriminatie: Niemand mag worden gediscrimineerd op leeftijd, handicap, etniciteit, ras, geslacht, burgerlijke staat, nationale afkomst, politieke overtuiging, ras, religie, seksuele geaardheid, genderidentiteit, lidmaatschap van een vakbond of vereniging (game-changers zijn vrij om met anderen om te gaan, dan wel een organisatie van hun keuze te vormen of zich hierbij aan te sluiten) of enige andere status die wordt beschermd door toepasselijke nationale of lokale wetgeving, bij werving en andere tewerkstellingspraktijken. Niemand mag

zwangerschaps- of medische tests ondergaan, tenzij dit uitdrukkelijk en specifiek is toegestaan door de lokale regelgeving of nodig is voor de veiligheid op de werkplek, en niemand mag ten onrechte worden gediscrimineerd op basis van testresultaten.

Respect voor elk individu, inclusief het recht van elke game-changer op waardigheid en privacy. Iedereen bij Webhelp heeft recht op een werkplek die vrij is van elke vorm van misbruik en/of intimidatie, zowel fysiek als verbaal, inclusief maar niet beperkt tot ongewenste seksuele avances, bedreigend gedrag en aanstootgevende opmerkingen of gedragingen. Bovendien zal de privacy van game-changer informatie die door Webhelp wordt verzameld of bewaard, worden gerespecteerd en worden behandeld in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

+ Do's

- Als een manager of leidinggevende, draag je bij aan en stimuleer je een diverse, rechtvaardige en inclusieve werkomgeving, vrij van discriminatie, intimidatie en bewuste of onbewuste vooringenomenheid
- Als een leidinggevende, draag je zorg voor alle (hulp)middelen om te voldoen aan onze verplichtingen op grond van wetgeving die de rechten van mensen met een beperking beschermt
- Onthoud je van onplezierige of kleinerende opmerkingen of handelingen, in het bijzonder ten aanzien van (maar niet beperkt tot) onderwerpen zoals seksualiteit/geslacht, religie, overtuiging, nationaliteit, cultuur, etniciteit, ras, geslachtsoriëntatie, beperking, of familie omstandigheid
- Doorloop regelmatig onze Unconscious Bias training

✗ Don'ts

- Negeer nooit discriminatie of intimidatie van collega's of derden – ongeacht in welke vorm (mondeling face-to-face of op afstand, schriftelijk, via een Social Media bericht, via een interne messaging tool,...), maar bespreek het met de persoon in kwestie wanneer je je daartoe op je gemak voelt, of neem contact op met je leidinggevende, HR consultant of gebruik PhoneEthics
- Negeer geen kleine agressieve of onrechtvaardige opmerkingen of gedragingen omdat deze 'onschuldig' lijken zoals ongevoelige grappen, deadnaming, of bewust de verkeerde gender identiteit hanteren. Bespreek het met de persoon in kwestie wanneer je je daartoe op je gemak voelt, of neem contact op met je leidinggeven-de, HR consultant of gebruik PhoneEthics
- Negeer als een manager nooit intimiderende of discriminerende opmerkingen of gedragingen, onder het voorwendsel van een "vriendelijke verstandhouding" tussen collega's

Zie in het bijzonder ons beleid op het gebied van Diversiteit, Gelijk(waardig)heid en Inclusiviteit



2.3 Gezondheid en veiligheid

Een veilige, gezonde en milieuvriendelijke

werkomgeving: Webhelp zal ervoor zorgen dat de toepasselijke wet- en regelgeving wordt nageleefd met betrekking tot gezondheids- en veiligheidsnormen en waar mogelijk het verminderen van gezondheidsrisico's en beroepsrisico's door het implementeren van speciale interne procedures en persoonlijke training. Webhelp voorziet haar game-changers bijvoorbeeld van toegankelijke en schone sanitaire voorzieningen en drinkbaar water. Eet-, voedselbereidings- en opslagfaciliteiten zijn hygiënisch.

+ Do's

- Meld gevaarlijke situaties en verminder risico's tot een acceptabel niveau
- Betrek game-changers en moedig gezonde en veilige standaarden en verwachtingen aan

✗ Don'ts

- Doe geen concessies aan de gezondheid, veiligheid en fysieke integriteit van onze collega's en externe belanghebbenden die betrokken zijn bij ons bedrijf



Zie in het bijzonder ons beleid ten aanzien van Gezondheid, Veiligheid en Milieu



2.4 Milieu

Webhelp spant zich in om de milieu-impact van onze bedrijfsactiviteiten te verminderen, in het bijzonder de CO2 footprint op Scope 1, Scope 2 en Scope 3 door wereldwijd gerichte maatregelen te implementeren en de effectiviteit daarvan te monitoren.

Webhelp past een voorzorgsbenadering toe op milieubescherming door specifieke risicobeoordelingen uit te voeren en de overeenkomstige beperkende maatregelen te implementeren. Webhelp zet zich ook in op het gebied van risicopreventie en streeft ernaar de hoogste normen te implementeren om de gezondheid en veiligheid van onze game-changers en andere belanghebbenden te garanderen, onder meer door de implementatie van speciale interne procedures en het geven van gerichte trainingen.

+ Do's

- Wanneer je een beslissing neemt, neem de milieu-impact in overweging en beperk onze CO2 footprint
- Bij zakelijke reizen, neem altijd de minst CO2 uitstoot-gevende optie (Teams meeting vs reizen, trein vs vliegtuig, carpooling vs zelfstandig reizen ...)
- Bespreek ideeën, uitdagingen of informatie met je lokale of regionale Greenhelp ambassadeur

× Don'ts

- Negeer niet slecht werkende apparatuur die leidt tot energie verspilling en extra CO2 uitstoot of die de biodiversiteit aantast

2.5 Maatschappelijke betrekkingen

Webhelp is zeer betrokken bij de lokale gemeenschap en spant zich in om iedere vorm van negatieve impact die haar bedrijfsactiviteiten onbedoeld zou kunnen hebben op deze gemeenschap te identificeren, te voorkomen en te migreren. In verband hiermee investeert Webhelp in diverse maatschappelijke activiteiten, wereldwijd en op lokaal niveau en zet Webhelp zich in om gedwongen onteigening en de verplaatsing van bevolking vanwege haar bedrijfsactiviteiten te voorkomen.

Webhelp draagt bij aan charitatieve projecten en treedt op als sponsor voor activiteiten die overeenstemmen met haar normen en waarden. Sponsorschappen en donaties dienen altijd van tevoren te worden onderzocht en goedgekeurd en dienen zorgvuldig te worden vastgelegd in Webhelp's administratie.

+ Do's

- Selecteer de organisaties die worden gesponsord zorgvuldig, op basis van ervaring en reputatie
- Zorg dat alle (verzoeken tot) sponsorschappen/donaties worden geadmistreerd in de Compliance Portal via <https://compliance.webhelp.com>

× Don'ts

- Doe geen sponsoring of donaties namens Webhelp zonder voorafgaande goedkeuring
- Doe geen sponsoring of donaties wanneer dit aanleiding geeft tot een (vermeend) belangenconflict

Zie in het bijzonder ons beleid ten aanzien van sponsoring en donaties





ZAKELIJKE INTEGRITEIT

- 3.1 NALEVING VAN DE WET
- 3.2 ONKOPING EN CORRUPTIE
- 3.3 GESCHENKEN EN GASTVRIJHEID
- 3.4 BELANGENVERSTRENGELINGEN
- 3.5 DERDE PARTIJEN
- 3.6 EERLIJKE BEHANDELING VAN
KLANTEN EN LEVERANCIERS
- 3.7 MEDEDINGINGSRECHT
- 3.8 ANTI-WITWASSEN EN
BELASTINGONTDUIKING
- 3.9 ECONOMISCHE SANCTIES
- 3.10 FRAUDE



3.1 Naleving van de wet

Bij Webhelp, verbinden we ons ertoe om wereldwijd aan wetten te voldoen. Naleving van de wet is uiteraard het uitgangspunt. We zijn onder alle omstandigheden verplicht om te voldoen aan de wet en andere verplichtingen die van kracht zijn in elk land waar Webhelp is gevestigd.

Wanneer lokale wetten of gebruiken hogere normen opleggen dan die in de Gedragscode, moeten altijd lokale wetten en gebruiken van toepassing zijn. Als de Gedragscode echter hogere normen voorschrijft, moet deze prevaleren, tenzij dit leidt tot illegale activiteiten.

Het is onze persoonlijke verantwoordelijkheid om de wetten, voorschriften en verplichtingen na te leven, vooral die welke verband houden met ons bedrijf. Iedereen is verplicht om deelname aan activiteiten te vermijden die hem of Webhelp kunnen betrekken bij een ongeoorloofde activiteit.

Naast het naleven van de wet- en regelgeving, moeten we allen blijk geven van integriteit en de toezeggingen nakomen die we zijn aangegaan in onze relaties met collega's, klanten, leveranciers en andere groepspartners.

+ Do's

- Ontplooi bedrijfsactiviteiten altijd met inachtneming van anti-omkopingswetgeving en Webhelp's interne beleid
- Informeer je lokale compliance verantwoordelijke wanneer je op de hoogte bent van verzoeken van opdrachtgevers, leveranciers of andere derden voor ongepaste betalingen

3.2 Omkoping en corruptie

Webhelp zet zich in om nieuwe opdrachtgevers binnen te halen door eerlijke en open concurrentie en zal geen enkele vorm van omkoping of andere vorm van corruptie tolereren, rechtstreeks of door een derde partij. Webhelp houdt zich te allen tijde strikt aan de wet- en regelgeving op het gebied van anti-omkoping, anti-corruptie, afpersing, en bedrog die wereldwijd van toepassing is. Het is bovendien ten strengste verboden om middelen, financieel of anderszins, van Webhelp te gebruiken om een politieke bijdrage te leveren.

Anti-omkopig en anti-corruptie wetgeving is complex, en de boetes voor individuen en voor Webhelp kunnen hoog oplopen. Iedereen die namens Webhelp zaken doet, inclusief derden, zijn verplicht de Webhelp Anti-Bribery & Ethics policy na te leven. Deze policy dient in samenhang met deze Gedragscode te worden gelezen en heeft betrekking op verboden betalingen, zakelijke en politieke giften, facilitation payments, sponsoring en andere gunsten aan derden.

Hierbij wordt opgemerkt dat redelijke en te goeder trouw bedoelde gastvrijheid en promotionele uitgaven teneinde goede zakenrelaties te onderhouden gezien worden als een gerechtvaardigd deel van onze bedrijfsvoering. Desalniettemin kunnen dergelijke voordelen alleen worden verstrekt of aangenomen wanneer deze een gerechtvaardigd bedrijfsbelang dienen en niet wanneer dit een ontoelaatbaar voordeel oplevert.

✗ Don'ts

- Bied, beloof of geef, direct of indirect, geen financieel of ander voordeel dat kan worden gezien als een omkoping van een ander persoon of organisatie om hen aan te moedigen om een commercieel voordeel aan Webhelp te verlenen
- Beïnvloed nooit, op welke manier dan ook, op ongepaste wijze een prospect, bestaande opdrachtgever en/of daarmee geassocieerd persoon gedurende een RFP of aanbestedingstraject

Zie in het bijzonder ons beleid ten aanzien van Anti-omkoping en Ethisch handelen



3.3 Geschenken en gastvrijheid

Omdat een geschenk/gastvrijheid de schijn kan wekken van ongepaste invloed op degenen met wie Webhelp zaken doet of wil doen, dienen game-changers uiterst voorzichtig te zijn met het ontvangen of verstrekken van welk geschenk/gastvrijheid dan ook in een zakelijke context. Geschenken en gastvrijheden omvatten items zoals contant geld of kasequivalenten, waaronder amusement, cadeaubonnen, productkortingen en niet-zakelijke activiteiten. Dergelijke geschenken en gastvrijheden moeten worden beperkt tot artikelen met een zeer lage waarde, zoals, in het geval van een geschenk, artikelen met het Webhelp-logo.

Uitgaven ten behoeve van familieleden van opdrachtgevers, prospects of buitenlandse overheidsfunctionarissen of betalingen voor activiteiten als uitstapjes of bezoeken aan toeristische attracties zijn ten strengste verboden.

+ Do's

- Meld ontvangen of aangeboden geschenken of gastvrijheden van/aan een derde partij in de Compliance portal
- Zorg dat de waarde van aangeboden geschenken/gastvrijheden redelijk is

✗ Don'ts

- Bied geen geschenk, vergoeding of voordeel aan iemand in de wetenschap dat dit leidt tot een overtreding van toepasselijke wetgeving, nationaal of wereldwijd

Zie in het bijzonder ons beleid
Giften en Gastvrijheden

3.4 Belangenverstrengelingen

Een hoge mate van loyaliteit en integriteit wordt van iedereen verwacht. Tenzij voorafgaande goedkeuring is gegeven door een bevoegde vertegenwoordiger van Webhelp, word je niet geacht werkzaam te zijn bij een (mogelijke) concurrent terwijl je (ook) nog werkzaam bent bij of voor Webhelp. Een belangenverstrengeling is op zichzelf niet zozeer het probleem, echter het niet melden daarvan en hier niet zorgvuldig mee omgaan, kan negatieve consequenties hebben voor de game-changer en voor Webhelp.

Alle (mogelijke) belangenverstrengelingen tussen onze persoonlijke belangen en het belang van Webhelp of diens opdrachtgevers dienen te allen tijde voorkomen. Dergelijke belangenverstrengelingen kunnen zich bijvoorbeeld voordoen in de volgende gevallen:

- een direct of indirect financieel of economisch belang (bijvoorbeeld via een familielid of een hechte relatie);
- een arbeidsrelatie met een concurrent, leverancier, klant of tegenpartij van het Webhelp;
- aanvaarde voordelen van een concurrent, leverancier, contractant of andere derde partij van Webhelp.

+ Do's

- Informeer altijd je leidinggevende in geval van een daadwerkelijk of mogelijk belangenconflict
- Zorg dat alle belangenconflicten worden gemeld en geadministreerd middels de Compliance portal

✗ Don'ts

- Geen betrokkenheid bij het aannemen, aansturen, managen, begeleiden in de carrière of tariefs- of prijsonderhandelingen ten aanzien van een gezins- of familielid of persoonlijke vrienden
- Handel nooit in situaties waarin persoonlijke belangen mogelijk bedrijfsbeslissingen binnen Webhelp beïnvloeden

Zie ons beleid inzake
Belangenconflicten



3.5 Derde partijen

Bij Webhelp gaan we relaties aan op basis van wederzijdse samenwerking en loyaliteit met onze joint venture-partners, aannemers, klanten, leveranciers, wederverkopers, distributeurs, adviseurs, agenten en externe vertegenwoordigers ("third-party stakeholders").

Het is ons doel om langetermijnrelaties tot stand te brengen met externe belanghebbenden die de in deze gedragscode beschreven principes accepteren en delen. Onze partners moeten dezelfde hoge normen van bedrijfsethiek begrijpen, delen en toepassen, met name op het gebied van anticorruptieprocedures, de bescherming van mensen- en arbeidsrechten en duurzaam gebruik van het milieu.

We zullen integer handelen in onze omgang met externe belanghebbenden en belangenconflicten vermijden en eventuele feitelijke of potentiële belangenconflicten die zich voordoen melden (zoals beschreven in het gedeelte over belangenverstrengelingen hierboven).

Do's

- Bij het kiezen van een leverancier, voeg onze verplichte ESG criteria toe aan het selectieproces
- Als je een punt van zorg hebt, meld dit bij het team dat verantwoordelijk is voor het project en de Compliance afdeling

Don'ts

- Negeer niet of spreek je niet uit wanneer je constateert dat leveranciers in strijd handelen met onze Gedragscode

3.6 Eerlijke behandeling klanten en leveranciers

We spannen ons in om onze klanten tevreden te stellen en dit moet altijd onze prioriteit zijn.

We zullen onze klanten en leveranciers eerlijk en rechtvaardig behandelen, ongeacht de grootte van hun bedrijf. Webhelp verbindt zich ertoe zijn producten of diensten niet bewust verkeerd voor te stellen in zijn advertenties, openbare verklaringen of promotionele aanbiedingen aan zijn klanten.

Game-changers die over contracten onderhandelen, moeten ervoor zorgen dat alle verklaringen, communicatie en presentaties betrouwbaar zijn. De onderhandelingen worden gevoerd in overeenstemming met de regels van ethiek en wettigheid.

Webhelp heeft systemen geleverd die evaluaties mogelijk maken van zijn faciliteiten en operaties, en die van zijn onderaannemers en next-tier leveranciers.

Voor zijn klanten heeft Webhelp ook trainingsprogramma's voor management en werknemers ontwikkeld en onderhouden om de juiste implementatie van zijn beleid en procedures te vergemakkelijken en om zijn doelstellingen voor continue verbetering te verwezenlijken. Webhelp heeft een proces voor het communiceren van duidelijke en nauwkeurige informatie over zijn prestaties, werkwijzen, beleid en verwachtingen aan zijn werknemers, volgende leverancier(s) en klanten.

Zie ons beleid op het gebied van
Third Party Due Diligence



3.7 Mededingingsrecht

Webhelp gelooft in eerlijke en open concurrentie. We zullen ons strikt houden aan de toepasselijke mededingings-/antitrustwetten in alle landen waarin we zakendoen. Deze wetten verbieden overeenkomsten of gedragingen die eerlijke concurrentie en handel kunnen beperken of beïnvloeden.

We verkrijgen geen concurrentie-informatie op illegale wijze, inclusief door middel van omkoping.

Bovendien zullen we geen commercieel gevoelige informatie uitwisselen of bekendmaken met concurrenten, met name informatie met betrekking tot handelsgeheimen. We moeten er altijd voor zorgen dat de aard en het doel van communicatie met concurrenten geen negatieve invloed heeft op eerlijke concurrentie.

+ Do's

- Informeer je leidinggevende en lokale Compliance verantwoordelijke als we per ongeluk vertrouwelijke informatie over concurrenten hebben ontvangen of gebruikt
- Rapporteer je zorgen over prijsafspraken, toewijzing van marktaandeel of het delen van informatie tussen concurrenten aan je leidinggevende of via PhonEthics

✗ Don'ts

- Assisteer een opdrachtgever/leverancier niet om op illegale wijze een RFP- of aanbestedingsvereisten of processen te omzeilen
- Assisteer een opdrachtgever/leverancier niet bij het voorbereiden van RFP documenten of technische specificaties
- Wissel geen concurrentiegevoelige informatie uit of bespreek RFP of aanbestedingstrajecten met concurrenten

3.8 Anti-witwassen en belastingontduiking

Om betrokkenheid bij het witwassen van geld te voorkomen, vereist Webhelp dat game-changers zich melden bij de afdeling Compliance als deze weet of vermoedt dat een entiteit of een persoon met wie Webhelp zaken doet (inclusief klanten, joint venture-partners, contractanten, leveranciers, wederverkopers, distributeurs, consultants, agenten of andere externe vertegenwoordigers) betrokken is of kan zijn geweest bij, of heeft geprofiteerd van, criminele activiteiten, inclusief activiteiten die volgens deze Gedragscode verboden zijn in de secties over het verhandelen van effecten, eerlijke concurrentie, omkoping en corruptie, import-/exportregelgeving en sancties. We zorgen ervoor dat wij geen belastingontduiking bij onze relaties (opdrachtgevers, leveranciers) faciliteren.

+ Do's

- Zorg dat een Due Diligence onderzoek wordt uitgevoerd ten aanzien van derde partijen voordat een zakelijke relatie met hen wordt aangegaan
- Besteed specifieke aandacht aan derde partijen die worden vertegenwoordigd door of in bezit zijn van publieke gezagsbekleders of publiek prominente personen (PEP's) exposed persons (PEPs)

✗ Don'ts

- Ga geen zakelijke relatie aan met een derde partij wanneer het screening proces nog niet volledig is doorlopen
- Accepteer geen betalingen van entiteiten anders dan de opdrachtgevers eigen (bank) rekeningen



3.9 Economische sancties

Webhelp doet wereldwijd zaken, en neemt derhalve goederen en diensten af van diverse leveranciers. Omgekeerd levert Webhelp op haar beurt goederen en diensten aan opdrachtgevers over de gehele wereld. Het is daarom noodzakelijk dat Webhelp alle toepasselijke wet- en regelgeving ter zake van import/export activiteiten, embargos en sancties naleeft, alsmede alle toepasselijke sanctie-maatregelen.

+ Do's

- Leef internationale en nationale sancties en embargo's na en betrek de afdeling Compliance bij het overwegen van nieuwe projecten met entiteiten uit gevoelige rechtsgebieden

X Don'ts

- Veronderstel nooit dat alle informatie die wordt aangeleverd door derde partijen juist is zonder cruciale informatie te verifiëren

Zie in het bijzonder ons beleid op het gebied van Economische Sancties

3.10 Fraude

Oneigenlijke toeëigening van middelen of activa, manipulatie van gegevens, opzettelijk onjuiste opgaven of weglatingen in financiële rapportages kunnen fraude vormen. Evenzo kan het verstrekken van valse informatie aan een opdrachtgever om een contract binnen te halen een frauduleuze handeling zijn die kan leiden tot het opleggen van boetes aan Webhelp, evenals tot civiele of strafrechtelijke procedures.

Als uitvloeisel van Webhelp's overtuiging om ethisch juist te handelen, tolereert Webhelp geen enkele vorm van fraude of opzettelijk onjuiste verklaringen. Webhelp heeft een raamwerk opgesteld voor financiële interne controle om de Groep te beschermen tegen fraude.

Frauduleuze handelingen of vermoedens daarvan dienen gemeld te worden aan de leidinggevende en/of de afdeling Compliance.

+ Do's

- Zorg ervoor dat alle rapporten, records en gegevens nauwkeurig zijn en correct zijn opgeslagen
- Als u een manager bent, identificeer dan de frauderisico's en kwetsbaarheden binnen uw verantwoordelijkheidsgebied
- Neem onmiddellijk contact op met uw manager of Compliance-afdeling wanneer u een frauduleuze activiteit vermoedt of daaraan twijfelt

X Don'ts

- Manipuleer geen informatie, gegevens en software zonder toestemming
- Omzeil interne processen niet
- Open geen e-mails of bijlagen van onbekende afzenders





(BEDRIJFS)MIDDELEN EN INFORMATIE

- 4.1 BESCHERMING VAN
BEDRIJFSMIDDELEN
- 4.2 VERTROUWELIJKE
INFORMATIE
- 4.3 BEVEILIGING
- 4.4 PERSOONLIJKE INFORMATIE
- 4.5 DOCUMENTATIE
- 4.6 RESPECT VOOR HET IMAGO
VAN WEBHELP
- 4.7 COMMUNICATIEVE MEDIA /
SOCIALE MEDIA



4.1 Bescherming van bedrijfsmiddelen

De eigendommen van Webhelp zijn cruciaal voor haar bedrijfsvoering. We zijn allemaal verplicht om zorgvuldig met deze eigendommen om te gaan teneinde verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik te voorkomen (dit omvat tevens alle intellectuele eigendommen van Webhelp). Het gebruik van Webhelp eigendommen voor persoonlijke doeleinden is verboden. We gaan zorgvuldig om met onze computers, bureaus en werkomgeving.

Webhelp respecteert intellectuele eigendomsrechten en beschermt informatie van opdrachtgevers. Technologie en know-how gebruiken wij altijd op een wijze die intellectuele eigendomsrechten niet zal schaden.

Do's

- Bescherm computers, bureaus en werkplekken
- Gebruik alleen devices die door Webhelp zijn verstrekt om toegang te krijgen tot bedrijfsinformatie

Don'ts

- Laat je laptop niet onvergrendeld / onbeheerd achter in een publieke ruimte
- Geef geen toegang tot IT tooling aan individuen die niet de juiste autorisaties hebben

4.2 Vertrouwelijke informatie

We gaan vertrouwelijk om met gevoelige en geheime informatie met betrekking tot onze diensten, producten, processen, werkmethodes, know-how, of personeelsleden, alsook met informatie over onze operationele, strategische of financiële activiteiten. Dergelijke informatie wordt niet gedeeld met derden of op een andere manier openbaar gemaakt zonder voorafgaande goedkeuring van Webhelp.

Daarnaast ontvangen we regelmatig vertrouwelijke informatie van onze opdrachtgevers, leveranciers en andere derden. Webhelp is een partner die zij hiermee kunnen vertrouwen en we behandelen alle informatie en gegevens die we van deze derden ontvangen zeer zorgvuldig, in overeenstemming met de voorwaarden waaronder deze informatie aan ons is verstrekt en met inachtneming van toepasselijke regelgeving. De algemene regel is dat geen informatie over Webhelp, haar opdrachtgevers of andere partners met wie zij zaken doet, aan een derde wordt verstrekt, tenzij ons beleid of de wetgeving ons hiertoe verplicht.

Toegang tot door de overheid geclassificeerde informatie vereist specifieke autorisatie, afhankelijk van de mate van vertrouwelijkheid. Iedere uitwisseling van dergelijke informatie of gegevens dient te voldoen aan de van toepassing zijnde (informatie) beveiligingsmaatregelen.

Do's

- Wanneer je in openbare ruimtes werkt, dien je extra voorzichtig te zijn om de informatie privé te houden voor openbare weergave: installeer een privacyfilter op je apparaten en zorg ervoor dat niemand anders jouw schermen kan zien

Don'ts

- Voer geen zakelijke gesprekken in drukke openbare ruimtes (vliegelden, treinen etc.)
- Onthul geen gevoelige of vertrouwelijke informatie aan familieleden, vrienden of collega's

4.3 Beveiliging

Webhelp stelt haar game-changers IT-apparatuur, communicatiemiddelen en data ter beschikking om hun taken uit te voeren. Ieder individu is verantwoordelijk voor het gebruik van deze middelen in overeenstemming met het opgelegde beveiligingsbeleid, om de blootstelling van de informatiesystemen van Webhelp aan externe bedreigingen te beperken.

Cyberaanvallen, die gericht zijn op het illegaal verkrijgen van gevoelige informatie of persoonlijke gegevens om deze te exploiteren, kunnen een verwoestende impact hebben op onze zakelijke activiteiten, inclusief die van onze opdrachtgevers. We moeten allemaal verantwoordelijk handelen en in overeenstemming met het beleid en de richtlijnen van onze Groep.

+ Do's

- Meld alle phishingpogingen die je ontvangt aan de afdeling Informatiebeveiliging
- In het geval van het abusievelijk verstrekken van referentiegegevens, informeer je leidinggevende en wijzig je wachtwoord onmiddellijk
- Wees altijd achterdochtig wanneer je e-mails ontvangt waarin om persoonlijke of gevoelige informatie wordt gevraagd
- Breng je leidinggevende of lokale IT-afdeling op de hoogte als apparatuur die activa bevat of waarmee je toegang kan krijgen tot Webhelp systemen, verloren, gestolen of vermist wordt

✗ Don'ts

- Geef nooit eventuele inloggegevens door, zelfs als het verzoek eerlijk en betrouwbaar lijkt
- Stuur geen bedrijfs- of opdrachtgeverinformatie naar iemand binnen of buiten het bedrijf die niet bevoegd is om deze te ontvangen
- Aarzel niet om contact op te nemen met de afdeling Informatiebeveiliging voor vragen of opmerkingen

Zie in het bijzonder ons
Informatiebeveiliging handboek

4.4 Persoonlijke informatie

Iedereen is verplicht om ervoor te zorgen dat bedrijfsmiddelen correct, efficiënt en voor legitieme zakelijke doeleinden worden gebruikt. Alle middelen van Webhelp of middelen van een klant die aan Webhelp ter beschikking worden gesteld, moeten worden beschermd tegen ongeoorloofde of ongepaste toegang, gebruik, vernietiging en tegen diefstal en fraude.

Niemand mag eigendommen van Webhelp of een klant verwijderen voor eigen persoonlijk gebruik of beschikbaar stellen aan een andere persoon voor gebruik ten behoeve van andere partijen dan Webhelp.

Webhelp zet zich in het bijzonder in om de belangrijkste principes met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens zoals uiteengezet in toepasselijke wet- en regelgeving te respecteren. Webhelp beheert een grote hoeveelheid persoonsgegevens en houdt zich met name bezig met vraagstukken op het gebied van gegevensverwerking, gegevensbewaring en vertrouwelijkheid. De bindende bedrijfsregels van Webhelp zijn goedgekeurd en wettelijk bindend en moeten worden gehandhaafd door iedereen die bij Webhelp werkt.

+ Do's

- Meld een datalek
- Verzamel persoonsgegevens alleen voor zover dit strikt noodzakelijk is om een gerechtvaardigd belang te dienen
- Deel persoonsgegevens (zelfs wanneer dit beschermd wordt d.m.v. een wachtwoord) alleen middels communicatie tooling die door Webhelp beschikbaar is gesteld

✗ Don'ts

- Verzamel geen persoonsgegevens wanneer er geen gerechtvaardigd doel is
- Doe nooit de aanname dat persoonsgegevens die voor een bepaald doel zijn verzameld ook voor andere doeleinden gebruikt mogen worden

Zie in het bijzonder
ons Privacy beleid



4.5 Documentatie

Webhelp is verantwoordelijk voor het compleet en correct houden van alle bedrijfsdocumentatie. We houden adequaat alle financiële transacties bij in overeenstemming met onze interne regels en bewaren alle relevante ondersteunende documenten. Deze regels gelden ongeacht hoe klein de betaling is.

We werken allemaal mee aan onderzoeken van interne of externe auditoren en voldoen aan hun verzoeken. We zullen nimmer valse of misleidende bedrijfsdocumenten opstellen. We zullen voorafgaande goedkeuring vragen volgens de geldende beleidsregels voordat we kosten maken voor of namens Webhelp. We zullen alleen kosten declareren bij Webhelp die daadwerkelijk zijn gemaakt binnen de scope van het project of de activiteiten die voor of namens Webhelp zijn uitgevoerd.

+ Do's

- Wees zorgvuldig en eerlijk bij het vastleggen en bijhouden van onze administratie (inclusief het administreren van een onkostenvergoeding, het voorbereiden van een financieel verslag of simpelweg bij het invullen van je tijdsregistratie)
- Meld situaties waarin je onder druk werd gezet of werd verzocht om iets illegaals of onethisch te doen

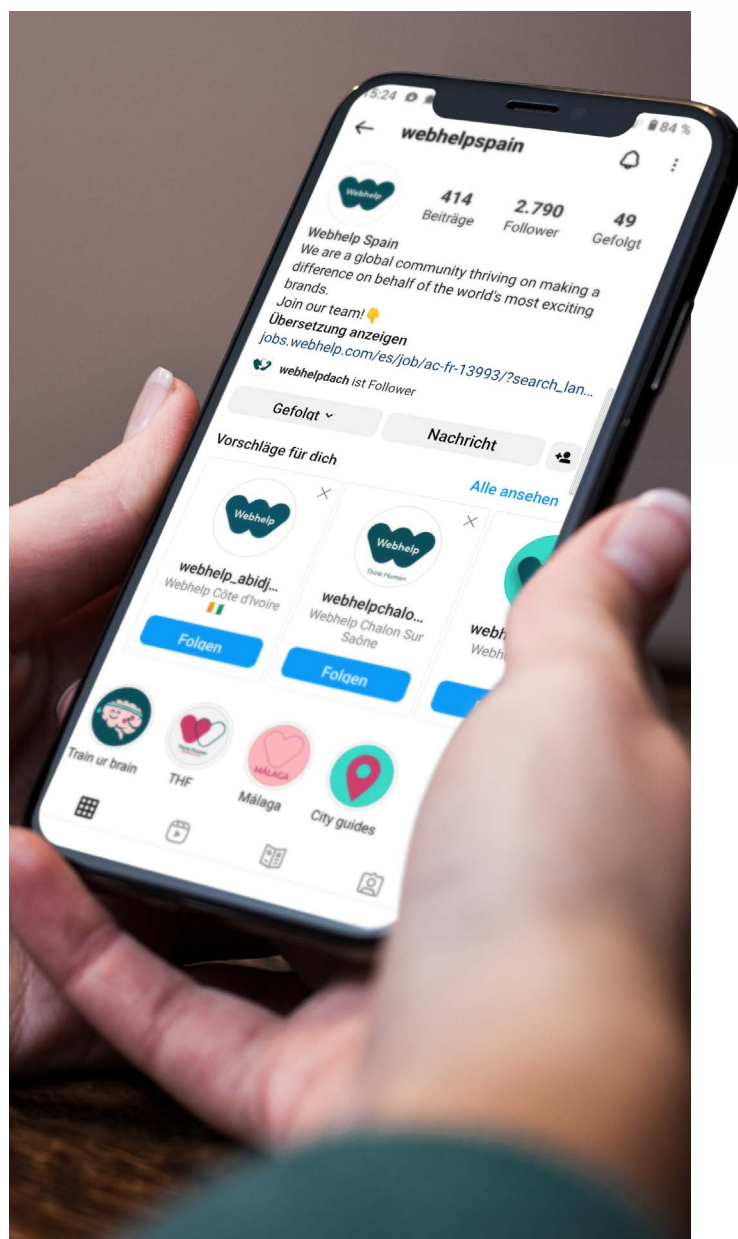
✗ Don'ts

- Voer geen valse of misleidende gegevens in om ongepaste activiteiten te verbergen
- Deel geen onnauwkeurige/onvolledige informatie (financiële overzichten) met een derde partij om de belangen van het bedrijf veilig te stellen

4.6 Respect voor het imago van Webhelp

Wij zijn verantwoordelijk om geen gebruik te maken van informatie op een manier die Webhelp of een van zijn klanten zou schaden. We beschermen de reputatie van Webhelp ons gedrag of verklaringen op welk medium dan ook (geschreven media, radio en televisie, fotografische media, sociale netwerken, e-mails, telefooncentrales).

Het schaden van het imago van Webhelp, schaadt ons allemaal.



4.7 Communicative media / Sociale media

Bij Webhelp zetten we ons in om onvergetelijke menselijke ervaringen te creëren voor de digitale wereld van van-daag. Het landschap van sociale media vormt een integraal onderdeel van het leven van zowel onze game-changers als onze opdrachtgevers. We moedigen onze game-changers aan om te genieten van hun sociale mediaplatforms, maar benadrukken ook het belang van professioneel handelen bij online verwijzingen naar Webhelp. We moedigen onze game-changers aan om onze officiële berichten opnieuw te delen en hun eigen berichten te taggen met hashtags zoals #wearewebhelp en de namen van onze people engagement programma's. We staan onze game-changers niet toe om namens Webhelp te posten of commentaar te geven, tenzij je expliciet geautoriseerd bent om dit te doen - b.v. onze sociale media beheerders.

We stellen onze opdrachtgevers centraal, maar zijn een dienstverlener, daarom gebruiken of taggen we de namen van onze opdrachtgever niet, en delen we geen opdrachtgever- of bedrijfsgerelateerde informatie online.

Tot slot, als je frustraties of meningsverschillen met collega's wilt delen, raden we je aan deze in een privébericht te delen of contact op te nemen met je leidinggevende of de afdeling Human Resources en/of de afdeling Compliance om een situatie op te lossen.

Sociale media zijn berucht vanwege verkeerde interpretaties en virale reacties die zowel de reputatie van ons bedrijf als die van jezelf kunnen schaden.

+ Do's

- Gebruik altijd je gezond verstand bij het plaatsen van content op Social Media. Als je twijfelt, laat het dan weg. Onthoud dat wat je op internet plaatst permanent is en dat wat je schrijft gevolgen kan hebben voor de echte wereld.
- Voel je vrij om Webhelp te steunen op Social Media. De eenvoudigste manier om dit te doen is door bedrijfs-berichten te liken, te becommentariëren, te delen en te retweeten
- Je bent een belangrijke ambassadeur van ons bedrijf en we zijn blij dat je kunt zeggen dat je voor Webhelp werkt; je moet echter duidelijk aangeven dat de geuite standpunten/opinies je eigen standpunten/opinies zijn
- Respecteer de cultuur en waarden van Webhelp, evenals andere culturen, religies en waarden

✗ Don'ts

- Gebruik geen Social Media platforms via je persoonlijke devices binnen kantoorruimtes van Webhelp van waaruit operationele activiteiten plaatsvinden, tenzij je hiertoe geautoriseerd bent
- Laat geen onjuiste, vertrouwelijke of niet-openbare content over Webhelp of haar opdrachtgevers op Social Media plaatsen. Ons geheimhoudingsbeleid en wet- en regelgeving zijn altijd van toepassing
- Spreek niet namens Webhelp tenzij je wordt gevraagd of geautoriseerd bent om dit te doen





Think Human

WEBHELP NL

Amersfoortsestraat 28 /28A
3821 CB Amersfoort
Nederland

webhelp.com/nl

bkms-system.com/phonethics