

Webhelp
Think Human

Código de Conducta

Diciembre 2022



Un Código de Conducta para todos y cada uno de nosotros.



Olivier Duha
Co-Fundador & CEO

La toma de decisiones éticas puede ser a veces un camino difícil de seguir. Hacer lo correcto en el momento adecuado y por la razón correcta requiere comportarse con integridad y respeto a las leyes de todos los países en los que operamos.

Webhelp invierte en las personas y en el entorno en el que trabajamos, porque sabemos que cuando las personas prosperan, esto tiene un poderoso impacto en nosotros y en nuestros clientes internos y externos. Webhelp cree que hacer que los negocios sean más humanos conduce a una mejor experiencia para el cliente, y a una empresa más saludable.

Nuestro Código de Conducta es una referencia fundamental en términos de ética, responsabilidad social y medioambiental y en términos de cumplimiento financiero y legal. También es la piedra angular de nuestro programa ESG "Más movimientos", centrado en los cuatro pilares Personas/Planeta/Progreso/Filantropía, y defiende esos principios en el desempeño de nuestras actividades.

Para apoyar la conducta ética y la mejora continua, este Código está para ayudarnos a tomar las decisiones correctas como game-changer y nos dice cómo interactuar con cualquier tipo de partes interesadas. Este código se aplica a nosotros como empresa, a cada uno de nosotros individualmente, así como a todos nuestros contratistas/proveedores, y todos ellos deben respetar sus principios.

Al hacer nuestro este Código de Conducta, nos damos a nosotros mismos los medios para construir, todos juntos, un futuro más sostenible y atractivo.

Todos somos los embajadores de los valores fundamentales y los pilares de la cultura de Webhelp. Gracias a todos por leer atentamente este Código de Conducta y por seguir sus recomendaciones en todo el Grupo.

Valores...

Reconocimiento

El reconocimiento de la contribución individual es esencial para garantizar nuestro logro colectivo.

Integridad

Trabajamos con una actitud positiva liderando con el ejemplo. Tratamos a los demás como esperamos que nos traten a nosotros.

Unidad

Trabajar como un solo equipo para lograr un éxito común tiene prioridad sobre el interés personal.

Compromiso

Cumplimos las promesas hechas a compañeros, clientes y consumidores.

Wow

Al "ir más allá" y adoptar la innovación, buscamos continuamente maravillar a las personas con las que trabajamos.

... y pilares culturales de Webhelp



Somos una empresa que da prioridad a las personas



Ponemos a nuestro cliente en el centro

Somos Game-changers apasionados



Nos esforzamos por disfrutar cada día



SUMARIO

1

¿A quién le concierne?

5-7

2

Personas y planeta

8-12

3

Integridad empresarial

13-18

4

Activos y datos

19-23



¿A QUIÉN LE CONCIERNE?

1.1 ALCANCE

1.2 ALZA LA VOZ



1.1 Alcance

El Código de Conducta se aplica a todos los del Grupo Webhelp en todo el mundo. Esto incluye a todos los funcionarios, directores, trabajadores interinos y representantes de terceros (agentes comerciales terceros, representantes, consultores, distribuidores o intermediarios) que prestan servicios para o en nombre de las empresas subsidiarias y afiliadas del Grupo Webhelp (colectivamente "Webhelp"), y a quienes representen los intereses de Webhelp en cualquier empresa conjunta.

Todos debemos respetar los valores, los pilares culturales y los principios de este Código de Conducta al llevar a cabo las actividades empresariales diarias de Webhelp. Es responsabilidad de todos garantizar que el Código de Conducta se respete de forma estricta y coherente en todo Webhelp. Además, los socios comerciales de Webhelp, incluidos los socios de empresas conjuntas, los contratistas, los proveedores, los revendedores, los distribuidores, los consultores, los agentes y otros representantes de terceros, deberán conocer el Código de Conducta en la medida de lo posible y se espera que apliquen valores, pilares culturales y principios similares a sus propias actividades cuando realicen negocios con Webhelp o en su nombre.

Webhelp tiene un criterio de cero tolerancia con todas las formas de abuso y espera que todos los game-changers se comporten de una manera profesional, ética y socialmente aceptable de los más altos estándares. El incumplimiento de los principios o del espíritu del código o del marco normativo se considerará una infracción grave del código de conducta de Webhelp y se investigará. Las infracciones del código o del marco normativo darán lugar a medidas disciplinarias, que pueden ir desde una advertencia verbal hasta el despido en caso de infracciones graves.

Entrenamiento

Es necesario que todos los game-changers sigan la formación obligatoria sobre este Código al incorporarse a Webhelp y, posteriormente, de forma anual.



1.2 Alza la voz

Como empleados de una empresa o como trabajadores por cuenta de la misma, puede ocurrir que presenciemos un comportamiento inaceptable que infrinja nuestro Código de Conducta.

Webhelp anima con gran empeño a sus game-changers a plantear sus preguntas o preocupaciones a su jefe inmediato, al Departamento de Recursos Humanos y/o al Departamento de Cumplimiento. Es importante que todos los directivos establezcan un entorno de trabajo positivo y animen a sus game-changers a comunicarse abiertamente.

Si un game-changer considera que informar a su jefe puede presentar dificultades o que la irregularidad denunciada no daría lugar a un seguimiento adecuado, puede ponerse en contacto con el Departamento de Cumplimiento enviando una denuncia a www.bkms-system.com/phonethics.

Además, cuando un game-changer esté preocupado o sospeche desinteresadamente y de buena fe que se ha producido o se va a producir una infracción del presente Código de Conducta y/o de la legislación aplicable, estas sospechas también pueden ser comunicadas de forma anónima si la legislación local lo permite en www.bkms-system.com/phonethics con toda la información relevante posible capaz de fundamentar la denuncia. Dicha denuncia será recibida de forma confidencial por el Departamento de Cumplimiento, que acusará recibo de la misma y dará a su autor un plazo razonable para considerar su admisibilidad.

Garantizaremos un proceso justo en caso de investigación, respetando los principios de confidencialidad y presunción de inocencia. Toda la información comunicada se compartirá únicamente con aquellas personas que tengan motivos legítimos para conocerla, ya sea para garantizar que se trate el problema o se tomen las medidas adecuadas.

En caso de que una denuncia no vaya seguida de un procedimiento disciplinario o judicial, los datos relacionados con esta denuncia serán destruidos o archivados tras el cierre de las operaciones de verificación.

Webhelp no permitirá que se tomen represalias contra ningún game-changer por denunciar de buena fe una presunta infracción del presente Código de Conducta o de la legislación aplicable. Si un game-changer cree que se han tomado represalias contra él o ella por informar de un problema, debe ponerse en contacto con el Departamento de Cumplimiento.

Como parte del proceso de denuncia, Webhelp lleva a cabo un tratamiento automatizado de los datos personales, conforme a la Política de Privacidad de Webhelp y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.





PERSONAS Y PLANETA

- 2.1 DERECHOS HUMANOS Y DERECHO LABORAL
- 2.2 DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
- 2.3 SALUD Y SEGURIDAD
- 2.4 MEDIO AMBIENTE
- 2.5 RELACIONES CON LA COMUNIDAD

2.1 Derechos humanos y derecho laboral

Como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Webhelp se compromete plenamente a respetar y apoyar los derechos humanos en todas sus operaciones y actividades empresariales en todo el mundo, y a evitar complicidad en abusos de derechos humanos. Para ello, Webhelp se compromete a cumplir todas las leyes y normativas nacionales e internacionales sobre derechos humanos, incluida la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Como empleador, Webhelp cumple con todas las leyes y normativas locales aplicables relacionadas con el trabajo y el empleo, incluidas, entre otras, las leyes y normativas relativas a los salarios mínimos, las horas máximas de trabajo (según las leyes y normativas laborales locales), los días de descanso, la compensación, la contratación justa, la igualdad de oportunidades laborales y la libertad de asociación y negociación colectiva.

+ Que hacer

- Tratar a todos los compañeros y a las partes interesadas externas con dignidad, respetando los derechos humanos
- Denunciar cualquier forma de abuso de los derechos humanos en nuestra cadena de valor

X Que no hacer

- Ignorar los abusos que se le comuniquen o conductas inapropiadas de las que tenga conocimiento

Véase, en particular, nuestra política dedicada a los derechos humanos y laborales



Como principio absoluto, Webhelp no participará ni apoyará

- el uso de trabajo infantil;
- el uso de trabajo forzado u obligatorio;
- la esclavitud moderna;
- el tráfico de personas;
- el empleo de mano de obra extranjera ilegal.

Además, no realizaremos negocios con socios de empresas conjuntas, contratistas, proveedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes u otros terceros si tenemos conocimiento de que incurren en alguna de estas prácticas.

En lo que respecta a la protección del trabajo de los estudiantes, Webhelp garantiza el mantenimiento apropiado de los registros de los estudiantes, una rigurosa diligencia debida de los socios educativos y la protección de los derechos de los estudiantes de acuerdo con la legislación y la normativa aplicables.



2.2 Diversidad, equidad e inclusión

Webhelp es un lugar donde todos y cada uno de nosotros tiene la oportunidad de desarrollar sus competencias personales y apoyar el desarrollo colectivo de Webhelp. La organización de Webhelp se basa en tres principios fundamentales:

No discriminación: Nadie debe ser discriminado por su edad, discapacidad, etnia, raza, género, estado civil, origen nacional, afiliación política, raza, religión, orientación sexual, identidad de género, pertenencia a un sindicato o asociación (los game-changers son libres de asociarse con otros, formar y unirse a la organización de su elección) o cualquier otra condición protegida por la legislación nacional o local aplicable, en la contratación y otras prácticas de empleo. No se exigirá a nadie ninguna prueba de embarazo o

médica, a menos que la normativa local lo autorice expresa y específicamente o que sea prudente para la seguridad del lugar de trabajo, y no se discriminará indebidamente por los resultados de las pruebas.

Respeto por cada individuo, incluido el derecho a la dignidad y la privacidad de cada uno de los game-changers. Todo el mundo en Webhelp tiene derecho a un lugar de trabajo libre de cualquier forma de abuso y/o acoso, ya sea físico o verbal, incluyendo, pero sin limitarse a, insinuaciones sexuales no deseadas, conductas amenazantes y comentarios o conductas ofensivas. Además, se respetará la privacidad de la información del game-changer que sea recopilada o esté en posesión de Webhelp y se tratará de acuerdo con las leyes y normativas aplicables;

+ Que hacer

- Como director o líder, contribuir a crear y promover un entorno de trabajo diverso, equitativo e inclusivo, libre de discriminación, acoso y prejuicios conscientes o inconscientes.
- Como líder, realizar todos los ajustes razonables para cumplir con nuestras obligaciones en virtud de las leyes que protegen los derechos de las personas con diferentes capacidades.
- Abstenerse de realizar comentarios o acciones desagradables o despectivas, en particular (pero no limitado a) por razones de sexo, edad, religión, creencias, nacionalidad, cultura, etnia, raza, orientación sexual, discapacidad o situación familiar.
 - Completar regularmente nuestra formación sobre diversidad, equidad e inclusión.

X Que no hacer

- Ignorar o permanecer en silencio cuando seas testigo de discriminación o acoso por parte de compañeros o de terceros, sea cual sea la forma (oral cara a cara o a distancia, por escrito, en una publicación en las redes sociales, en una herramienta de mensajería interna...), coméntalo con el compañero en cuestión si te sientes cómodo o ponte en contacto con tu jefe inmediato, con el equipo de RRHH o utiliza PhonEthics.
- Ignorar las microagresiones o la microinequidad porque parecen "menores", como las bromas insensibles, uso de necrónimos o los errores de género a propósito. Háblalo con el compañero en cuestión si te sientes cómodo o ponte en contacto con tu jefe inmediato, el equipo de RRHH o utiliza PhonEthics
- Como directivo, no hagas la vista gorda ante comentarios o comportamientos inapropiados, acosadores o discriminatorios, bajo el pretexto de una "relación amistosa" previa entre colegas

Véase, en particular, nuestra política dedicada a la diversidad, la equidad y la inclusión



2.3 Salud y seguridad

Un entorno de trabajo seguro, saludable y respetuosos del medio-ambiente: Webhelp garantizará el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables en materia de normas de salud y seguridad, y reducirá los riesgos para la salud y los peligros laborales siempre que sea posible mediante la aplicación de procedimientos internos específicos y la formación del personal. Webhelp proporciona a sus trabajadores, por ejemplo, instalaciones sanitarias razonablemente accesibles y limpias, así como agua potable. Las instalaciones de comedor, de preparación y de almacenamiento de alimentos serán higiénicas.

+ Que hacer

- Identificar los peligros y reducir los riesgos a un nivel aceptable
- Consultar a los game-changers y promover normas y expectativas de salud y seguridad

X Que no hacer

- Comprometer la salud, la seguridad y la integridad física de nuestros colegas y de las partes interesadas externas que participan en nuestro negocio



Véase, en particular, nuestra política dedicada a la salud, la seguridad y el medio ambiente



2.4 Medio ambiente

Webhelp se compromete a reducir el impacto medioambiental de sus operaciones y, en particular, su huella de carbono en los tres ámbitos, mediante la aplicación de acciones específicas en todo el mundo y la supervisión periódica de su eficacia.

Webhelp aplica un enfoque preventivo a la protección del medio ambiente mediante la realización de evaluaciones de riesgo específicas y la aplicación de las correspondientes medidas de mitigación. Webhelp también tiene un compromiso con el principio de la prevención de riesgos y trata de implementar los estándares más exigentes para garantizar la salud y la seguridad de los game-changers y de otras partes interesadas, entre otras cosas mediante la aplicación de procedimientos internos específicos y la impartición de cursos de formación específicos.

+ Que hacer

- Siempre que se tome una decisión empresarial, se evaluará el impacto medioambiental y minimizará nuestra huella medioambiental
- Para los viajes de negocios, considere siempre la opción menos emisora de carbono (videoconferencia en vez de viajar, tren en vez de avión, coche compartido en vez de coger un coche solo...)
- Hable con sus equipos locales y/o regionales de Greenhelp sobre ideas, retos o para obtener información

× Que no hacer

- Ignorar o callar cuando vea que un equipo defectuoso provoca ineficiencia energética y aumento de las emisiones de carbono o perjudica a la biodiversidad

2.5 Relaciones con la comunidad

Webhelp está plenamente comprometida con las comunidades locales, y se compromete a detectar, prevenir y mitigar cualquier impacto negativo que sus operaciones puedan tener involuntariamente en estas comunidades. En este sentido, Webhelp invierte en múltiples acciones para la comunidad a nivel global y local, y se compromete a evitar el desalojo forzoso y el desplazamiento de poblaciones a causa de sus operaciones.

Webhelp contribuye a causas benéficas y patrocina actividades que se ajustan a sus valores. Cualquier patrocinio y donación debe ser siempre revisado y aprobado antes de realizarse y debe registrarse con precisión en los libros y registros de Webhelp.

+ Que hacer

- Seleccionar siempre con cuidado las organizaciones patrocinadas/caritativas, basándose en su experiencia y reputación
- Asegúrese de que todas las solicitudes de patrocinio/donación se gestionen en el Portal de Cumplimiento en <https://compliance.webhelp.com>

× Que no hacer

- Realizar cualquier patrocinio/donación en nombre de Webhelp sin estar previamente aprobada.
- Realizar cualquier patrocinio/donación si da lugar a un conflicto de intereses real o percibido

Véase, en particular, nuestra política dedicada al patrocinio y la donación





INTEGRIDAD EMPRESARIAL

- 3.1 CUMPLIMIENTO DE LA LEY
- 3.2 SOBORNOS Y CORRUPCIÓN
- 3.3 REGALOS Y HOSPITALIDAD
- 3.4 CONFLICTOS DE INTERÉS
- 3.5 TERCERAS PARTES
- 3.6 TRATO JUSTO A CLIENTES Y PROVEEDORES
- 3.7 LIBRE COMPETENCIA
- 3.8 CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES Y LA EVASIÓN DE IMPUESTOS
- 3.9 SANCIONES ECONÓMICAS
- 3.10 FRAUDE

3.1 Cumplimiento de la ley

En Webhelp nos comprometemos a cumplir las leyes en todo el mundo. El cumplimiento de la ley es, obviamente, un principio fundamental. Estamos obligados en cualquier circunstancia a cumplir la ley y otras obligaciones vigentes en cualquier país en el que se encuentre Webhelp.

Cuando la legislación o las costumbres locales imponen normas más estrictas que las establecidas en el Código de Conducta, la legislación y las costumbres locales deben aplicarse siempre. Sin embargo, si el Código de Conducta establece normas más estrictas, éstas deben prevalecer, a menos que ello dé lugar a una actividad ilegal.

Es nuestra responsabilidad personal obedecer las leyes, los reglamentos y las obligaciones, especialmente las que están relacionadas con nuestro negocio. Todo el mundo está obligado a evitar participar en actividades que puedan implicarles a ellos o a Webhelp en una actividad ilícita.

Más allá del cumplimiento de las leyes y los reglamentos, todos debemos dar muestras de integridad y cumplir los compromisos adquiridos en nuestras relaciones con compañeros, clientes, proveedores y otros socios del grupo

Que hacer

- Realizar las actividades con el máximo respeto a las leyes antisoborno y a las políticas internas de Webhelp
- Informar a su responsable de cumplimiento local si tiene conocimiento de cualquier solicitud de pagos indebidos por parte de clientes, proveedores o terceros.

3.2 Sobornos y corrupción

Webhelp se compromete a ganar negocios a través de una competencia justa, honesta y abierta en el mercado y es intolerante con el soborno o cualquier otra forma de corrupción, ya sea directamente o a través de un tercero. Webhelp mantiene un estricto cumplimiento de todas las leyes antisoborno, anticorrupción, extorsión, malversación y soborno aplicables a sus negocios y operaciones en todo el mundo. Además, está absolutamente prohibido utilizar el dinero o los recursos de la empresa para realizar contribuciones políticas.

Las leyes contra el soborno y la corrupción son complejas, y las sanciones para los individuos y para Webhelp pueden ser severas. Esta política debe revisarse junto con el presente Código de Conducta para obtener orientación sobre los pagos indebidos, la contratación y el control de terceros, los regalos y la hospitalidad de la empresa, y las contribuciones políticas, los pagos de facilitación, los patrocinios y las donaciones, entre otros temas.

En particular, se reconocen como parte legítima de la actividad empresarial los gastos de hospitalidad y promoción razonables y de buena fe que buscan mantener relaciones cordiales. Sin embargo, tales ventajas sólo pueden darse o aceptarse si sirven a un propósito comercial legítimo y no sirven para obtener o conceder una ventaja indebida.

Que no hacer

- Ofrecer, prometer o dar, directa o indirectamente, una ventaja financiera o de otro tipo que pueda interpretarse como un soborno a otra persona u organización para animarla a proporcionar una ventaja o favor comercial a Webhelp
- Ejercer, por cualquier medio, una influencia indebida sobre un potencial colaborador, cliente y/o cualquier persona relacionada durante un proceso de licitación

Véase, en particular, nuestra política dedicada a la lucha contra el soborno y la ética



3.3 Regalos y hospitalidad

Debido a que un regalo/hospitalidad puede crear una apariencia de influencia indebida en aquellos con los que Webhelp hace o busca hacer negocios, los game-changers deben ser extremadamente cautelosos al recibir o proporcionar cualquier regalo/hospitalidad en un contexto comercial. Los regalos y la hospitalidad incluyen artículos como dinero en efectivo o equivalentes, incluyendo entretenimiento, tarjetas de regalo, descuentos en productos y actividades no comerciales. Dichos regalos y atenciones deben limitarse a artículos de muy bajo valor, por ejemplo, en el caso de dar un regalo, artículos con la marca de Webhelp.

Están estrictamente prohibidos los gastos en beneficio de familiares de clientes, clientes potenciales o funcionarios de gobiernos extranjeros, así como el pago de actividades como excursiones o visitas a atracciones turísticas.

+ Que hacer

- Revelar cualquier regalo u hospitalidad recibida u ofrecida de/a un tercero en el portal de cumplimiento.
- Asegurarse de que el valor de los regalos/hospitalidad que ofrece es razonable

× Que no hacer

- Ofrecer un regalo, una consideración o una ventaja a alguien a sabiendas de que se utilizará en la realización de un hecho delictivo en cualquier legislación de su país o de cualquier otro lugar

Véase, en particular, nuestra política dedicada a los regalos y la hospitalidad

3.4 Conflictos de interés

Se espera de todos nosotros un alto nivel de lealtad e integridad. A menos que se haya obtenido la autorización previa de Webhelp, no podemos trabajar para un competidor existente o potencial mientras sigamos siendo empleados de Webhelp. Un conflicto de intereses no es necesariamente un problema en sí mismo, pero no declararlo y gestionarlo adecuadamente puede tener consecuencias negativas para el game-changer y para Webhelp.

Debemos evitar cualquier conflicto de intereses real o aparente entre nuestros propios intereses personales o afiliaciones y los de Webhelp o sus clientes. Por ejemplo, pueden surgir posibles conflictos de intereses cuando tenemos:

- un interés financiero o beneficioso directo o indirecto (por ejemplo, a través de un familiar o una relación cercana)
- una relación laboral con un competidor, proveedor, cliente o contraparte de la empresa;
- haber aceptado beneficios de un competidor, proveedor, contratista de la empresa o una tercera persona.

+ Que hacer

- Informar siempre a su jefe de una situación de conflicto de intereses real o aparente
- Asegurarse de que los conflictos de intereses se comunican y gestionan a través del Portal de Cumplimiento del Grupo.

× Que no hacer

- Colocarse en la posición de contratar, supervisar, gestionar, planificar la carrera o negociar los honorarios de uno de sus familiares o amigos personales cercanos
- Actuar en situaciones en las que sus intereses personales puedan parecer que influyen en sus decisiones empresariales dentro de Webhelp

Véase, en particular, nuestra política dedicada a los conflictos de interés



3.5 Terceras partes

En Webhelp establecemos relaciones basadas en la cooperación y la lealtad mutuas con nuestros socios de empresas conjuntas, contratistas, clientes, proveedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes y representantes de terceros ("terceros interesados").

Nuestro objetivo es conseguir relaciones a largo plazo con terceros que acepten y compartan los principios expuestos en este Código de Conducta. Nuestros socios deben entender, compartir y aplicar los mismos altos estándares de ética empresarial, en particular en lo que respecta a los procedimientos anticorrupción, la protección de los derechos humanos y laborales, así como el uso sostenible del medio ambiente.

Actuaremos con total integridad cuando tratemos con terceras partes interesadas y evitaremos los conflictos de intereses e informaremos de cualquier conflicto de intereses real o potencial que surja (como se describe en la sección sobre conflictos de interés anterior).

+ Que hacer

- Al elegir a un proveedor, deberá incluir nuestros criterios ESG obligatorios en su proceso de selección
- En caso de tener alguna preocupación, plantearla al equipo responsable del proyecto y al departamento de Cumplimiento Normativo

X Que no hacer

- Ignorar o permanecer en silencio cuando se observe que los proveedores van en contra de las normas de nuestro código de conducta (se requiere una reunión de revisión de la relación comercial para ajustarse al mismo)

Véase, en particular, nuestra política dedicada a la Diligencia Debida de las Terceras Partes

3.6 Trato justo a clientes y proveedores

Dedicamos nuestra energía a hacer que nuestros clientes estén satisfechos y ésta debe ser siempre nuestra prioridad.

Trataremos a nuestros clientes y proveedores de forma honesta y justa, sea cual sea el tamaño de su empresa. Webhelp se compromete a no tergiversar conscientemente sus productos o servicios en la publicidad, declaraciones públicas u ofertas promocionales a sus clientes.

Los game-changers que negocien contratos deben asegurarse de que todas las declaraciones, comunicaciones y presentaciones sean fidedignas. Las negociaciones se llevan a cabo respetando las normas de ética y legalidad.

Webhelp ha proporcionado sistemas que permiten evaluar sus instalaciones y operaciones, así como las de sus subcontratistas y proveedores de primer nivel.

Para sus clientes, Webhelp también ha desarrollado y mantenido programas de formación de directivos y trabajadores para facilitar la correcta aplicación de sus políticas y procedimientos y cumplir sus objetivos de mejora continua. Webhelp cuenta con un proceso para comunicar información clara y precisa sobre su rendimiento, prácticas, políticas y expectativas a sus trabajadores, proveedores de nivel superior y clientes.



3.7 Libre competencia

Webhelp cree en la competencia justa, honesta y abierta. Cumpliremos estrictamente las leyes de competencia/antimonopolio aplicables en todos los países en los que desarrollamos nuestras actividades. Estas leyes prohíben los acuerdos o conductas que puedan restringir o afectar a la competencia y el comercio justos.

No obtenemos inteligencia competitiva por medios ilegales, incluyendo el soborno.

Además, no intercambiaremos o revelaremos información comercialmente sensible con los competidores, especialmente información relacionada con secretos comerciales. Debemos asegurarnos siempre de que la naturaleza y el propósito de cualquier tipo de comunicación con los competidores no tenga un impacto negativo en la competencia justa.

+ Que hacer

- Informar a su superior y a su responsable de cumplimiento local si hemos recibido o utilizado inadvertidamente información confidencial relacionada con los competidores.
- Informar a su superior o a través de PhonEthics de cualquier problema relacionado con la fijación de precios, la asignación de cuotas de mercado o el intercambio de información entre competidores.

× Que no hacer

- Asistir a un cliente/proveedor a sesgar ilegalmente cualquier requisito/proceso de licitación
- Asistir a un cliente/proveedor a preparar los documentos de la licitación y las especificaciones técnicas
- Intercambiar información sensible desde el punto de vista de la competencia o discutir sobre licitaciones con los competidores.

3.8 Contra el blanqueo de capitales y la evasión de impuestos

Para evitar verse implicado en el blanqueo de capitales o lavado de activos, Webhelp exige a sus game-changers que informen al Departamento de Cumplimiento si otro game-changer sabe o sospecha que una entidad o una persona con la que Webhelp realiza negocios (incluidos clientes, socios de empresas conjuntas, contratistas, proveedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes u otros representantes de terceros) puede haber participado en actividades delictivas o haberse beneficiado de ellas, incluidas las actividades prohibidas en virtud de este Código de Conducta en las secciones sobre comercio de valores, competencia leal, soborno y corrupción, normas de importación/exportación y sanciones. Nos aseguramos de no facilitar la evasión fiscal por parte de nuestras partes interesadas (clientes, proveedores...)

+ Que hacer

- Asegurarse de que se lleva a cabo el proceso de diligencia debida sobre terceros antes de establecer una asociación con ellos
- Prestar especial atención a los terceros que estén controlados por funcionarios públicos o por personas políticamente expuestas (PEP)

× Que no hacer

- Establecer una relación con cualquier tercero si no se ha llevado a cabo el proceso de evaluación.
- Aceptar cualquier pago de entidades distintas a las cuentas propias del cliente.



3.9 Sanciones Económicas

Como empresa global, Webhelp adquiere bienes y servicios de un conjunto diverso de proveedores. Webhelp también presta servicios a clientes de todo el mundo. Por lo tanto, es esencial que Webhelp cumpla cuidadosamente con todas las normativas aplicables que rigen las regulaciones comerciales, los embargos, las listas de sanciones y las restricciones de importación y exportación.

+ Que hacer

- Cumplir con las sanciones y embargos internacionales y nacionales e involucrar al departamento de Cumplimiento cuando se consideren nuevos proyectos con entidades de jurisdicciones sensibles

✗ Que no hacer

- Asumir que toda la información proporcionada por terceros es exacta sin verificar la información clave

Véase, en particular, nuestra política dedicada a las sanciones económicas.

3.10 Fraude

La apropiación indebida de recursos o activos, la manipulación de datos, las tergiversaciones u omisiones deliberadas en los informes financieros pueden constituir un fraude. Del mismo modo, proporcionar información falsa a un cliente para conseguir un contrato puede constituir un acto fraudulento que dé lugar a la imposición de sanciones a Webhelp, así como a procedimientos civiles o penales.

Como parte de su compromiso con la conducta ética, Webhelp no tolera ninguna forma de fraude ni de malversación intencionada. Existe un marco de control interno financiero para proteger al Grupo contra los fraudes.

Los actos fraudulentos o la sospecha de tales actos deben reportarse al jefe de línea y/o al Departamento de Cumplimiento.

+ Que hacer

- Asegurarse de que todos los informes, registros y datos son precisos y están debidamente almacenados.
- Si es usted directivo, identifique los riesgos de fraude y las vulnerabilidades en su ámbito de responsabilidad.
- Póngase en contacto inmediatamente con su superior o con el departamento de Cumplimiento Normativo cuando sospeche de una actividad fraudulenta o tenga alguna duda.

✗ Que no hacer

- No manipule información, datos y software sin autorización.
- No se salte procesos internos
- No abra correos electrónicos o archivos adjuntos de remitentes desconocidos





ACTIVOS Y DATOS

- 4.1 PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA
- 4.2 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
- 4.3 SEGURIDAD
- 4.4 DATOS PERSONALES
- 4.5 REGISTROS FINANCIEROS Y COMERCIALES
- 4.6 RESPETO A LA IMAGEN DE WEBHELP
- 4.7 MEDIOS DE COMUNICACIÓN/ REDES SOCIALES



4.1 Protección de los activos de la empresa

Los bienes de Webhelp son fundamentales para su desarrollo a largo plazo. Todos tenemos el deber de tener cuidado al manipular o tratar la propiedad de Webhelp (incluidos los bienes tangibles e intangibles de cualquier tipo) con el fin de evitar su pérdida, robo o uso ilícito que pueda provocar daños graves. Para ello, Webhelp se asegura de que sus bienes estén protegidos contra la apropiación indebida o la manipulación. Se prohíbe, por ejemplo, el uso de los bienes de Webhelp en beneficio propio.

Webhelp respetará los derechos de propiedad intelectual y salvaguardará la información del cliente. Gestionará la tecnología y los conocimientos técnicos de manera que se protejan los derechos de propiedad intelectual.

+ Que hacer

- Proteger los ordenadores, escritorios y entornos de trabajo
- Utilizar únicamente los dispositivos proporcionados por la empresa o acordados para acceder a la información de la empresa

✗ Que no hacer

- Dejar el ordenador portátil sin bloquear/desatendido en público
- Permitir el acceso a las herramientas informáticas a personas que no tienen la debida autorización para acceder a dichas herramientas

Véase, en particular, nuestro manual de seguridad de la información

4.2 Información confidencial

Debemos tener el debido cuidado en el manejo de cualquier información confidencial que posea Webhelp en relación con nuestros servicios, productos, procesos, patentes, conocimientos técnicos o personal, o nuestras operaciones industriales, estratégicas y financieras. Dicha información no se divulgará ni se hará pública sin la autorización previa de Webhelp.

Además, nuestros clientes, proveedores y otros socios comerciales a menudo nos proporcionan información confidencial y de propiedad. Webhelp es un socio de confianza para ellos. Todos debemos manejar la información y los datos proporcionados por terceros con precaución, de acuerdo con los términos y condiciones en los que dicha información fue revelada a Webhelp y en cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables. La norma general es no revelar información sobre Webhelp o sus clientes o socios, a menos que las políticas de Webhelp o la ley lo exijan expresamente.

El acceso a la información gubernamental clasificada requiere una autorización específica, en función del nivel de sensibilidad. Cualquier intercambio o divulgación de información o equipos clasificados deberá cumplir estrictamente con los procesos de seguridad pertinentes y aplicables en vigor.

+ Que hacer

- Al trabajar en espacios públicos, tener especial cuidado en mantener la información privada de la vista del público: Instala un filtro de privacidad en tus dispositivos y asegúrate de que nadie más pueda ver tus pantallas

✗ Que no hacer

- Hacer llamadas telefónicas relacionadas con los negocios en zonas públicas concurridas (aeropuertos, trenes, etc.)
- Revelar información sensible o confidencial a familiares, amigos cercanos o compañeros de trabajo



4.3 Seguridad

Webhelp pone a disposición de sus game-changers equipos informáticos, medios de comunicación y datos para el desempeño de sus funciones. Cada individuo es responsable de utilizar estos recursos de acuerdo con la política de seguridad aplicada, con el fin de limitar la exposición de los sistemas de información de Webhelp a las amenazas externas.

Los ciberataques, cuyo objetivo es obtener ilegalmente información sensible o datos personales para explotarlos, pueden tener un impacto devastador en nuestras actividades empresariales, incluidas las de nuestros clientes. Todos debemos actuar de forma responsable y de acuerdo con las políticas y directrices de nuestro Grupo.

+ Que hacer

- Informar acerca de todos los intentos de suplantación de identidad que reciba al departamento de Seguridad de la Información
- En caso de proporcionar por error los datos de las credenciales, informe a su superior y cambie su contraseña inmediatamente
- Desconfíe siempre de los correos electrónicos que le pidan información personal o sensible
- Notifique a su superior o al departamento local de TI si pierde, le roban o le falta algún equipo que contenga o pueda acceder a los activos.

× Que no hacer

- Comunicar cualquier credencial aunque la solicitud parezca honesta y de confianza
- Enviar cualquier información de la empresa o del cliente a cualquier persona, dentro o fuera de la empresa, que no esté autorizada a recibirla
- Dudar en ponerse en contacto con el Departamento de Seguridad de la Información para cualquier pregunta o inquietud

Véase, en particular, nuestro manual de seguridad de la información

4.4 Datos personales

Todos estamos obligados a garantizar que los recursos de la Compañía se utilicen de forma adecuada, eficiente y para fines empresariales legítimos. Todos los recursos de Webhelp o del Cliente puestos a disposición de Webhelp deben estar protegidos contra la destrucción, el acceso y el uso no autorizados o inapropiados, así como contra el robo y el fraude.

Nadie puede retirar ninguna propiedad de la Compañía o del Cliente para su uso personal ni ponerla a disposición de ninguna otra persona para que la utilice en beneficio de otras partes distintas de Webhelp.

En particular, Webhelp se compromete a respetar los principios clave relacionados con la protección de datos personales establecidos en las leyes y reglamentos aplicables. Webhelp gestiona un gran volumen de datos personales y se preocupa especialmente por las cuestiones relacionadas con el tratamiento de datos, la retención de datos y la confidencialidad. Las Normas Corporativas Vinculantes (BCR por sus siglas en inglés) de Webhelp han sido aprobadas y son legalmente vinculantes y deben ser aplicadas por todas las personas que trabajan en Webhelp.

+ Que hacer

- Informar de cualquier violación de datos personales
- Recoger datos personales sólo en la medida en que sea estrictamente necesario para cumplir un propósito legal o legítimo
- Compartir los datos personales (incluso si están protegidos con contraseña) sólo en las herramientas de comunicación profesional de Webhelp

× Que no hacer

- Recoger datos personales si no hay un propósito legítimo
- Asumir que los datos personales recogidos para un fin pueden utilizarse para otros fines

Véase, en particular, nuestra política de privacidad de datos



4.5 Registros financieros y comerciales

Webhelp tiene la responsabilidad de llevar y mantener libros y registros completos y precisos. Se deberán registrar rápida y adecuadamente todas las transacciones financieras de acuerdo con las políticas de la empresa y mantener la documentación justificativa adecuada. Estas normas se aplican sin importar el tamaño de el pago.

Debemos cooperar con las solicitudes de los auditores internos y externos y satisfacer sus expectativas. No debemos crear ni participar en la creación de registros comerciales o asientos contables falsos o engañosos. Debemos solicitar la aprobación previa de cualquier gasto realizado en nombre de Webhelp de acuerdo con las políticas de Webhelp. No debemos reclamar el reembolso de gastos a menos que dichos gastos se hayan producido realmente en el ámbito de un proyecto o de actividades realizadas en nombre de Webhelp.

+ Que hacer

- Ser preciso y objetivo en el registro y mantenimiento de nuestros libros y registros contables (incluyendo la presentación de un informe de gastos, la preparación de un informe financiero o simplemente la elaboración de un registro horario)
- Informar de cualquier situación en la que se le presione o se le pida que haga algo ilegal o poco ético

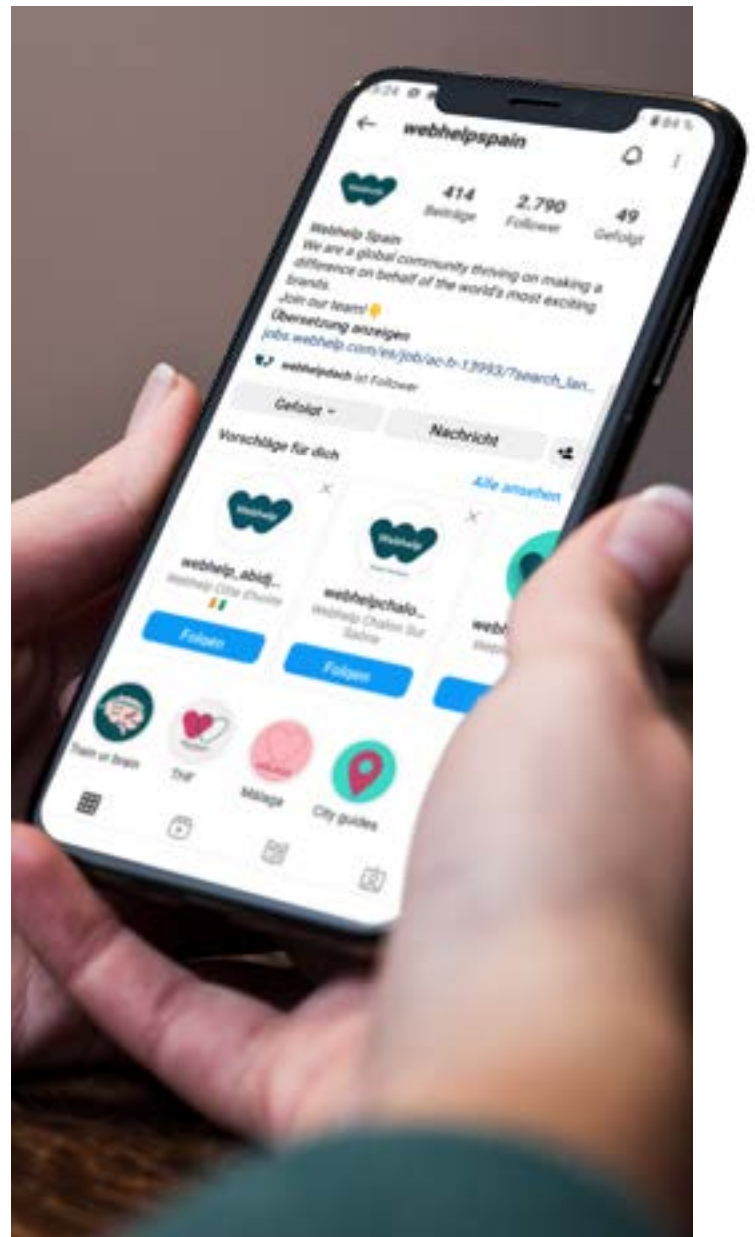
X Que no hacer

- Hacer anotaciones falsas o engañosas para ocultar actividades indebidas
- Compartir información inexacta o incompleta (estados financieros) con un tercero para asegurar los intereses de la empresa.

4.6 Respeto a la imagen de Webhelp

Somos responsables de no hacer un uso de información en forma que perjudique a Webhelp o a cualquiera de sus clientes y de proteger la reputación de Webhelp mediante nuestro comportamiento o declaraciones en cualquier medio (medios escritos, radio y televisión, medios fotográficos, redes sociales, correos electrónicos, intercambios telefónicos).

Dañar la imagen de Webhelp nos perjudicará a todos.



4.7 Medios de comunicación /Redes sociales

En Webhelp nos comprometemos a crear experiencias humanas inolvidables para el mundo digital de hoy. El ámbito de las redes sociales es una parte integral de las vidas de nuestros game-changers y clientes por igual. Animamos a nuestros game-changers a disfrutar de sus plataformas de redes sociales, pero también hacemos hincapié en la importancia de actuar de forma profesional cuando se refieran a Webhelp en medios online. Animamos a nuestros game-changers a com-partir nuestras publicaciones oficiales y a etiquetar sus propias publicaciones con hashtags como #wearewebhelp y los nombres de nuestros programas de compromiso con las personas. No permitimos que nuestros game-changers publiquen o comenten en nombre de Webhelp, a menos que estén explícitamente autorizados a hacerlo, por ejemplo, nuestros gestores de redes sociales. Ponemos a nuestros clientes en el centro, pero somos un proveedor, por lo que no utilizamos ni etiquetamos los nombres de nuestros clientes, ni compartimos ninguna información relacionada con los clientes o la empresa en línea. Por último, si quieres compartir cualquier frustración o desacuerdo con tus compañeros, te animamos a que lo com-partas en un mensaje privado o te pongas en contacto con tu jefe o con el Departamento de Recursos Humanos, y/o con el Departamento de Cumplimiento para resolver cualquier situación. Las redes sociales son famosas por las malas interpretaciones y las reacciones virales que podrían dañar tanto la reputación de nuestra empresa como la suya propia.

+ Que hacer

- Utilice siempre el sentido común cuando publique contenidos en las redes sociales. En caso de duda, no lo publique. Recuerde que lo que se publica en Internet es permanente y lo que se escribe puede tener consecuencias en el mundo real.
- Siéntase libre en apoyar a Webhelp en las redes sociales. La forma más fácil de hacerlo es dando "me gusta", comentando, compartiendo y retuiteando las publicaciones de la empresa
- Usted es un importante embajador de nuestra empresa y nos complace que diga que trabaja para Webhelp; sin embargo, debe indicar claramente que las opiniones expresadas son suyas.
- Sea respetuoso con la cultura y los valores de Webhelp, así como con otras culturas, religiones y valores

X Que no hacer

- Acceder a las plataformas de redes sociales a través de sus dispositivos personales en ninguna área de operaciones, a menos que esté autorizado a hacerlo.
- Permitir que se publique en las redes sociales ningún contenido incorrecto, confidencial o privado sobre Webhelp o sus clientes. Siempre rigen las políticas y leyes de confidencialidad
- Hablar en nombre de Webhelp a menos que se le pida o se le autorice a hacerlo.





Think Human

WEBHELP SAS

3 Rue d'Héliopolis

75017 Paris

France

webhelp.com

bkms-system.com/phonethics