





Olivier Duha Co-Founder & СЕО/Генеральный директор

Единый Кодекс поведения для каждого и для всех нас.

Иногда трудно принимать этические решения. Для того, чтобы делать нужные вещи в нужное время и в нужных целях необходимо соблюдать деловую этику и законы тех стран, где мы работаем.

Webhelp инвестирует в людей и в свою рабочую среду. Мы знаем: когда люди благополучно развиваются, это оказывает сильное влияние на нас, наших клиентов и заинтересованных лиц. Webhelp считает, что, делая коммерческую деятельность более человечной, мы улучшаем качество обслуживания клиентов и укрепляем компанию.

Наш Кодекс поведения является основным справочным документом в области этики, социальной и экологической ответственности, финансового и правового соответствия. Он также является основой нашей программы ESG (окружающая среда, общественная деятельность, корпоративное управление) «Больше движений», сосредоточенной на четырех столпах (Люди, Планета, Прогресс, Филантропия), и обеспечивает реализацию этих принципов в нашей деятельности.

Данный Кодекс поддерживает этичное поведение и постоянное совершенствование, а также помогает нам как game-changer принимать правильные решения и рассказывает, как взаимодействовать с любыми заинтересованными лицами. Действие данного Кодекса распространяется как на компанию, так и на каждого из нас, а также на всех наших подрядчиков/поставщиков, которые должны соблюдать его положения.

Соблюдая данный Кодекс поведения, мы получаем возможности для совместной деятельности по созданию более надежного и привлекательного будущего.

Мы все являемся представителями основополагающих ценностей и основ культуры компании Webhelp. Спасибо всем вам за внимательное прочтение данного Кодекса поведения и за соблюдение его рекомендаций в нашей группе компаний.

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ

Ценности Webhelp

Признание

Признание индивидуального вклада имеет важное значение для достижения нашего коллективного успеха.

Деловая этика

Мы работаем с позитивным настроем, подавая пример другим. Мы относимся к другим так, как ожидаем, чтобы относились к нам.

Единство

Для достижения общего успеха работа в команде важнее личных интересов.

Обязательство

Мы выполняем обещания, данные коллегам, клиентам и заказчикам.

Wow

Делая больше и внедряя инновации, мы постоянно стремимся удивлять людей, с которыми работаем!



Содержание

9

На кого это распространяется?

5-7

2

Люди и планета

8-12

3

Деловая этика

13-18

4

Активы и данные

19–23



НА КОГО ЭТО РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ?

- 1.1 ОБЛАСТЬ
- 1.2 НЕ МОЛЧИТЕ



1.1 Область

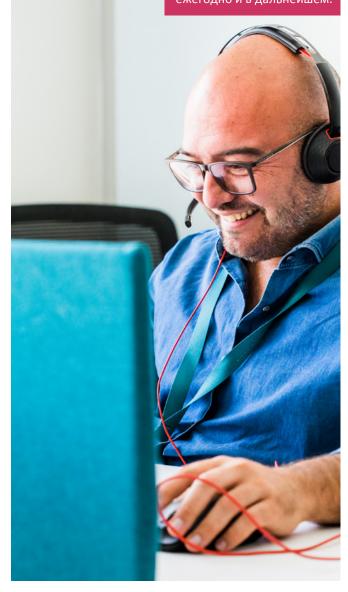
Кодекс поведения распространяется на всех gamechangers группы Webhelp по всему миру. К ним относятся все должностные лица, директора, временные работники и представители третьих сторон (торговые агенты, представители, консультанты, дистрибьюторы или посредники третьих сторон), которые предоставляют услуги для или от имени дочерних компаний или филиалов Webhelp Group (совместно именуемые Webhelp), а также все, кто представляет интересы Webhelp в любых совместных предприятиях.

В повседневной деятельности Webhelp мы все должны соблюдать ценности, основы культуры и принципы, изложенные в данном Кодексе поведения. Задача каждого — обеспечить строгое и соответствующее соблюдение положений Кодекса поведения в деятельности компании Webhelp. Кроме того, деловые партнеры Webhelp, включая партнеров по совместному предприятию, подрядчиков, поставщиков, торговых посредников, дистрибьюторов, консультантов, агентов и представителей третьих сторон, должны быть максимально ознакомлены с Кодексом поведения и, сотрудничая с компанией Webhelp или выступая от ее имени, должны применять в своей деятельности аналогичные ценности, основы культуры и принципы.

Webhelp не поддерживает любые формы злоупотребления и ожидает, что все game-changers будут вести себя профессионально, этично и социально приемлемым способом согласно наивысшим стандартам. Несоблюдение принципов или духа Кодекса или политики будет считаться серьезным нарушением Кодекса поведения Webhelp и повлечет за собой расследование. Нарушения Кодекса или политики повлекут за собой дисциплинарные меры, начиная от устного предупреждения и заканчивая прекращением трудовых отношений за серьезные нарушения.

Обучение

Необходимо, чтобы каждый game-changer, присоединяясь к Webhelp, прошел обязательное обучение по соблюдению положений Кодекса, а также проходил его ежегодно и в дальнейшем.



1.2 Не молчите

Будучи сотрудниками компании или работниками, действующими от имени компании, мы можем стать свидетелями неприемлемых действий, нарушающих наш Кодекс поведения.

Webhelp настоятельно рекомендует своим gamechangers обращаться с возникающими у них вопросами или опасениями к своему непосредственному руководителю, в Отдел кадров и/или в Отдел нормативно-правового соответствия. Важно, чтобы каждый руководитель стремился создать благоприятную рабочую среду в коллективе и поощрял открытость в общении между game-changers.

Если game-changer считает, что информирование своего руководителя может вызвать затруднения или что сообщение о несоответствии не приведет к принятию надлежащих мер, он/она/они могут связаться с отделом нормативно-правового соответствия, отправив сообщение на www.bkms-system.com/phonethics.

Кроме того, если game-changer бескорыстно и добросовестно беспокоится или подозревает, что произошло или произойдет нарушение данного Кодекса поведения и/или применимого закона, об этих подозрениях также можно сообщить анонимно – если это разрешено местным законодательством – по адресу www.bkms-system.com/phonethics, предоставив всю имеющуюся соответствующую информацию, которой можно обосновать претензию. Любое такое сообщение будет получено конфиденциально Отделом нормативно-правового соответствия, который подтвердит получение сообщения и проинформирует его автора о разумном сроке, необходимом для рассмотрения переданной информации.

В случае проведения расследования мы обеспечим справедливый процесс – с соблюдением принципов конфиденциальности и презумпции невиновности. Вся предоставленная информация будет передана только тем лицам, у которых есть законные основания на ее получение для обеспечения решения проблемы и/или принятия соответствующих мер.

Если после получения сообщения далее не будет проводится дисциплинарное или судебное разбирательство, то относящиеся к этому сообщению данные будут уничтожены или архивированы после завершения проверки.

Webhelp не допустит каких-либо наказаний в отношении game-changer за добросовестное сообщение о предполагаемом нарушении данного Кодекса поведения или применимого закона. Если game-changer считает, что против него/ее/их приняты ответные меры из-за сообщения о проблеме, то он/она/они должны связаться с отделом нормативно-правового соответствия.

В рамках процесса информирования о нарушениях

компания Webhelp осуществляет автоматическую обработку персональных данных в соответствии с Политикой конфиденциальности Webhelp и всеми применимыми юридическими и нормативными требованиями. Содержание



2.1 ПРАВА ЧЕЛОВЕКА И ТРУДОВОЕ ПРАВО

ПЛАНЕТА

- 2.2 РАЗНООБРАЗИЕ, РАВНОПРАВИЕ И ИНКЛЮЗИВНОСТЬ
- 2.3 ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

- 2.4 ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
- 2.5 ОТНОШЕНИЯ С МЕСТНЫМ ОБЩЕСТВОМ

2.1 Права человека и трудовое право

Являясь участником Глобального договора Организации Объединенных Наций, компания Webhelp обязуется полностью уважать и соблюдать права человека в своей работе и коммерческой деятельности по всему миру, а также не допускать своего участия в нарушении прав человека. Для этого Webhelp обязуется соблюдать все национальные и международные законы и нормы о правах человека, включая Всеобщую декларацию прав человека, Декларацию Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда и Руководящие принципы ООН в области предпринимательской деятельности и прав человека.

Будучи работодателем, компания Webhelp соблюдает все применимые местные законы и правила, касающиеся труда и занятости, включая, помимо прочего, законы и правила о минимальной заработной плате, максимальном количестве часов работы (в соответствии с местным трудовым законодательством и нормами), днях отдыха, компенсациях, справедливой системе найма, равных возможностях трудоустройства, свободе объединений и о ведении коллективных

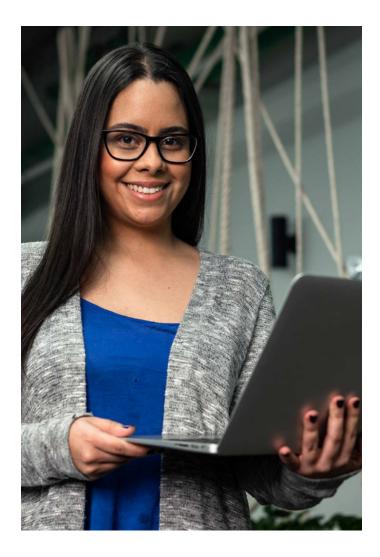


- Уважительно относиться ко всем коллегам и внешним заинтересованным лицам, соблюдая права человека.
- Сообщать о любых формах нарушения прав человека в нашей производственно-сбытовой цепочке.



 Ikke se bort fra overgrep som rapporteres til deg eller kritikkverdige forhold du kjenner til

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной политикой о Труде и правах человека.



Webhelp абсолютно не будет осуществлять и поддерживать:

- использование детского труда;
- использование принудительного или обязательного труда;
- современное рабство;
- торговлю людьми;

использование нелегальной иностранной рабочей силы. Более того, мы не будем сотрудничать с какимилибо партнерами по совместному предприятию, подрядчиками, поставщиками, посредниками, дистрибьюторами, консультантами, агентами или другими третьими сторонами, если нам станет известно, что они замешаны в подобных действиях.

Что касается защиты студенческой работы, Webhelp гарантирует надлежащее ведение студенческих записей, тщательную проверку партнеров по обучению и защиту прав учащихся в соответствии с применимыми законами и правилами.



2.2 Разнообразие, равноправие и инклюзивность

Webhelp – это место, где каждый из нас имеет возможность развивать свои личные компетенции и поддерживать коллективное развитие компании Webhelp. Организация Webhelp основана на двух основных принципах:

-Отсутствие дискриминации. Никто не должен подвергаться дискриминации по возрасту, инвалидности, этнической принадлежности, расе, полу, семейному положению, национальному происхождению, политической принадлежности, религии, сексуальной ориентации, гендерной принадлежности, членству в профсоюзе или ассоциации (game-changers могут свободно общаться с другими, создавать и вступать в организации по выбору) трудоустройства.

Никто не обязан проходить какие-либо тесты на беременность или медицинские тесты, если только это ясно и конкретно не разрешено местными нормативными актами или не признано целесообразным для обеспечения безопасности на рабочем месте, и никто не должен подвергаться неправомерной дискриминации на основании результатов тестов.

-Уважение к каждому, включая право каждого game-changer на чувство собственного достоинства и неприкосновенность частной жизни. Каждый сотрудник Webhelp имеет право на рабочее место, где он не подвергается каким-либо оскорблениям и/или притеснениям, физически или словесно, включая, помимо прочего, нежелательные сексуальные домогательства, угрожающее поведение и оскорбительные комментарии или поведение. Кроме того, необходимо соблюдать конфиденциальность информации, которую собирает или хранит компания Webhelp о game-changer, а также необходимо обрабатывать ее в соответствии с применимыми законами и правилами.

🕂 Нужно

- -Будучи руководителем или лидером, способствуйте созданию и поощрению инклюзивной, равноправной и благоприятной рабочей среды, где нет дискриминации, домогательств и сознательной или бессознательной предвзятости.
- Будучи лидером, принимайте все разумные меры для выполнения наших обязательств в соответствии с законами, защищающими права людей с различными способностями.
- Воздерживайтесь от неприятных или пренебрежительных замечаний или действий, в частности (но не ограничиваясь этим) относительно пола, возраста, религии, убеждений, национальности, культуры, этнической принадлежности, расы, сексуальной ориентации, инвалидности или семейного положения.

Регулярно проходите наши учебные курсы по Разнообразию, равноправию и инклюзивности.

🗙) Нельзя

- Игнорировать и молчать, когда вы становитесь свидетелем дискриминации или домогательств со стороны коллег или третьих лиц в любой форме (устно при личной встрече или удаленно в письменной форме, в публикации в социальных сетях, в корпоративном инструменте для обмена сообщениями...), обсудите это с коллегой, о котором идет речь, если вы чувствуете себя комфортно, или обратитесь к своему непосредственному руководителю, в отдел кадров, или воспользуйтесь PhonEthics.
- Игнорировать микроагрессию или микронеравенство, потому что они кажутся «незначительными», такие как нетактичные шутки, обращение по старому имени, преднамеренное неправильное обращение по половому признаку.
- Будучи руководителем, закрывать глаза на неуместные, оскорбительные или дискриминационные комментарии или поведение под предлогом ранее «дружеских отношений» между коллегами.

Смотрите, в частности, нашу специальную политику о Разнообразии, равноправии и инклюзивности.



2.3 Здоровье и безопасность

Безопасная, здоровая и экологичная рабочая среда. Webhelp обеспечивает соблюдение применимых законов и правил, касающихся стандартов здоровья и безопасности, а также снижения рисков для здоровья и профессиональных рисков, внедряя, где это возможно, специальные внутренние процедуры и личное обучение. Например, Webhelp предоставляет своим game-changers достаточно доступные и чистые туалеты и питьевую воду. Помещения для питания, приготовления пищи и хранения должны соответствовать санитарным нормам.

+ Нужно

- Выявлять опасность и снижать риски до приемлемого уровня.
- Советоваться с game-changers и содействовать выполнению требований и ожиданий по охране труда.

🗶 Нельзя

 Не ставьте под угрозу здоровье, безопасность и физическую неприкосновенность наших коллег и внешних заинтересованных лиц, вовлеченных в нашу предпринимательскую деятельность.



Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной политикой о Здоровье, безопасности и окружающей среде.



2.4 Окружающая среда

Webhelp занимается снижением воздействия своей деятельности на окружающую среду и, в частности, углеродного следа во всех трех областях, осуществляя целенаправленные действия по всему миру и регулярный контроль их эффективности.

Webhelp применяет осмотрительный подход к защите окружающей среды, проводя специальные оценки рисков, и к реализации соответствующих мер по минимизации воздействия. Webhelp также придерживается принципа предотвращения рисков и стремится внедрять самые высокие стандарты для гарантии здоровья и безопасности game-changers и других заинтересованных лиц, в том числе используя специальные внутренние процедуры и проводя целевое обучение.

4 Нужно

- Принимая деловое решение, оценивайте воздействие на окружающую среду и минимизируйте наше воздействие на окружающую среду.
- Для деловых поездок всегда рассматривайте вариант с меньшим выбросом углерода (видеоконференция или поездка, поезд или самолет, совместное пользование автомобилем или поездка на автомобиле в одиночку...).
- Свяжитесь с вашими местными и/или региональными экологическими организациями (например – с Greenhelp), чтобы обсудить различные идеи и проблемы, или отправьте им запрос на получение информации.

🗶) Нельзя

 Не игнорируйте и не молчите, когда неисправное оборудование приводит к неэффективному использованию энергии и увеличению выбросов углерода или наносит ущерб биологическому разнообразию.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной политикой о Здоровье, безопасности и окружающей среде.

2.5 Отношения с местным сообществом

Webhelp взаимодействует с местными жителями и стремится выявлять, предотвращать и смягчать любые негативные последствия, которые непреднамеренно могут распространяться на эти сообщества из-за деятельности компании. В связи с этим Webhelp инвестирует в различные общественные мероприятия, проводимые на глобальном и местном уровнях, и обязуется избегать принудительного выселения и вытеснения населения из-за деятельности компании.

Компания Webhelp занимается благотворительностью и финансирует деятельность, соответствующую ее ценностям. Любое финансирование и пожертвования всегда должны быть рассмотрены и одобрены до их осуществления, а также точно занесены в бухгалтерские книги и записи компании Webhelp.

4 Нужно

- Всегда тщательно выбирайте финансируемые/ благотворительные организации на основании их опыта и репутации.
- Убедитесь, что все запросы на финансирование/ пожертвования обрабатываются на Портале нормативно-правового соответствия https:// compliance.webhelp.com

🗶 Нельзя

- Не осуществляйте финансирование/ пожертвование от имени Webhelp без получения предварительного одобрения.
- Не осуществляйте финансирование/ пожертвование, если это вызовет фактический или предполагаемый конфликт интересов.





ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

- 3.1 СОБЛЮДЕНИЯ ЗАКОНА
- 3.2 ВЗЯТОЧНИЧЕСТВО И КОРРУПЦИЯ
- 3.3 ПОДАРКИ И ЗНАКИ ПРИЗНАТЕЛЬНОСТИ
- 3.4 КОНФЛИКТЫ ИНТЕРЕСОВ
- 3.5 ТРЕТЬИ СТОРОНЫ
- 3.6 СПРАВЕДЛИВОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ И ПОСТАВЩИКАМ
- 3.7 ЗАКОН О КОНКУРЕНЦИИ
- 3.8 БОРЬБА С ОТМЫВАНИЕМ ДЕНЕГ И УКЛОНЕНИЕМ ОТ УПЛАТЫ НАЛОГОВ
- 3.9 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ САНКЦИИ
- 3.10 МОШЕННИЧЕСТВО

3.1 Соблюдение закона

Webhelp обязуется соблюдать законы во всем мире. Соблюдение закона безусловно является основополагающим принципом. При любых обстоятельствах мы обязаны соблюдать законы и другие обязательства, действующие в любой стране, в которой находится компания Webhelp.

Когда местный закон или обычаи устанавливают более высокие стандарты, чем это предписано в Кодексе поведения, всегда нужно соблюдать местный закон и обычаи. Однако, если Кодекс поведения предусматривает более высокие стандарты, он имеет преимущественную силу, если только это не приводит к нарушению местного законодательства.

Наша личная ответственность — соблюдение законов, правил и обязательств, особенно тех, которые связаны с нашей предпринимательской деятельностью. Никто не должен допускать действий, которые могут вовлечь его/ее или компанию Webhelp в незаконную деятельность.

Помимо соблюдения законов и правил, мы все должны проявлять честность и выполнять взятые на себя обязательства в отношениях с коллегами, клиентами, поставщиками и другими партнерами группы.

4 Нужно

- Максимально соблюдайте законы о борьбе со взяточничеством и внутреннюю политику Webhelp.
- Сообщите своему местному Руководителю
 по обеспечению нормативно-правового
 соответствия, если вам станет известно о какихлибо запросах клиентов, поставщиков или любых
 третьих сторон относительно неправомерных
 платежей.

3.2 Взяточничество и коррупция

Webhelp стремится к успешной предпринимательской деятельности с помощью справедливой, честной и открытой конкуренции на рынке и нетерпим к взяточничеству или любой другой форме коррупции как напрямую, так и через третью сторону. Webhelp строго соблюдает все законы о борьбе со взяточничеством, коррупцией, вымогательством, растратой, применимые к ее предпринимательской деятельности по всему миру. Кроме того, категорически запрещено использовать деньги или ресурсы Компании для внесения политических пожертвований.

Законы о борьбе со взяточничеством и коррупцией сложные, и наказания для отдельных лиц и Webhelp могут быть суровыми. Среди прочего, данная политика должна быть рассмотрена вместе с Кодексом поведения, чтобы получить инструкции о неправомерных платежах, привлечении и контроле третьих сторон, деловых подарках и знаках признательности, а также о политических взносах, поощрительных платежах, спонсорстве и пожертвованиях.

В частности, разумные и добросовестные деловые расходы на знаки признательности и рекламу, направленные на поддержание теплых отношений, считаются законными при осуществлении представительской деятельности. Тем не менее такие знаки могут предоставляться или приниматься только в том случае, если они служат законным деловым целям, а не ведут к получению или предоставлению ненадлежащих преимуществ и льгот.

🗶) Нельзя

- Не предлагайте, не обещайте и не предоставляйте

 ни прямо, ни косвенно финансовую или иную
 выгоду, которая может быть истолкована как
 взятка другому лицу или организации, чтобы
 побудить их предоставить торговые привилегии
 или преимущества компании Webhelp.
- Ни в коем случае не оказывайте неправомерного влияния на потенциального клиента, текущего клиента и/или на любое вовлеченное в торги лицо.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной политикой Об этике и борьбе со взяточничеством



3.3 Подарки и знаки признательности

Поскольку подарок или знаки признательности могут создать впечатление неправомерного влияния на тех, с кем компания Webhelp ведет или стремится вести дела, game-changers должны быть крайне осторожны при получении или передаче любого подарка/знаков признательности в деловом контексте.

Подарки и знаки признательности включают в себя такие предметы, как наличные деньги или их эквиваленты, в том числе развлечения, подарочные карты, скидки на продукты, не связанные с коммерческой деятельностью мероприятия. Любые такие подарки и знаки признательности должны иметь очень низкую стоимость, например, в качестве подарка можно дарить предметы с логотипом Webhelp.

Расходы в пользу членов семей клиентов, потенциальных клиентов или иностранных государственных служащих или оплата дополнительных поездок или посещения туристических достопримечательностей строго запрещены.

🕂 Нужно

- Сообщать информацию о любых подарках или знаках признательности, полученных от третьих сторон или предложенных ими, на Портале нормативно-правового соответствия.
- Убедитесь в разумной стоимости предлагаемых вами подарков/знаков признательности.

🗶 Нельзя

 Не предлагайте подарок, вознаграждение или преимущество кому-либо, зная, что это вызовет правонарушение в соответствии с любым законодательством вашей или любой другой страны.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной политикой Подарки и знаки признательности.

3.4 Конфликт интересов

Каждый из нас должен быть лояльным и честным. Без предварительного разрешения от компании Webhelp сотрудник, трудоустроенный в Webhelp, не может работать на существующего или потенциального конкурента. Конфликт интересов сам по себе не обязательно является проблемой, но неспособность заявить о нем и разрешить его должным образом может привести к негативным последствиям, которые затронут как game-changer, так и компанию Webhelp.

Мы должны избегать любого фактического или явного конфликта интересов между нашими личными интересами или принадлежностью и интересами компании Webhelp или ее клиентов. Например, потенциальный конфликт интересов может возникнуть, если у нас есть:

- прямой или косвенный финансовый или бенефициарный интерес (например, через члена семьи или близкое родство);
- трудовые отношения с конкурентом, поставщиком, клиентом или контрагентом Компании;
- блага, полученные от конкурента, поставщика, подрядчика Компании или другой третьей стороны.

+) Нужно

- Всегда сообщайте своему руководителю о фактическом или явном конфликте интересов
- Используя Портал соответствия установленным требованиям, убедитесь, что информация о конфликте интересов была передана и конфликт находится под контролем.

🗶 Нельзя

- Не занимайтесь наймом, контролем, руководством, планированием карьеры или обсуждением оплаты кого-либо из членов вашей семьи, родственников или близких друзей.
- Не оказывайте влияние на ситуацию, когда ваши личные интересы могут повлиять на ваши деловые решения в компании Webhelp.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной политикой Конфликт интересов.



3.5 Третьи стороны

В Webhelp мы устанавливаем отношения на основе взаимной лояльности и сотрудничества с нашими партнерами по совместному предприятию, подрядчиками, клиентами, поставщиками, торговыми посредниками, дистрибьюторами, консультантами, агентами и представителями третьих сторон («заинтересованные лица третьих сторон»).

Наша цель — установить долгосрочные отношения с заинтересованными лицами третьих сторон, которые принимают и разделяют принципы, изложенные в данном Кодексе поведения. Наши партнеры должны понимать, разделять и применять такие же высокие стандарты деловой этики, в частности, в отношении антикоррупционных процедур, защиты прав человека и трудовых прав, а также рационального использования окружающей среды.

+ Нужно

- При выборе поставщика включайте наши обязательные критерии ESG в процесс отбора.
- Если у вас есть опасения, сообщите об этом команде, ответственной за проект, и в Отдел нормативно-правового соответствия.

🗙 Нельзя

 Не игнорируйте и не молчите, если вы видите, что поставщики нарушают правила нашего Кодекса поведения – для корректировки требуются обсуждение и анализ финансово-хозяйственной деятельности.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной политикой Проявление должной осмотрительности в отношении третьих сторон.

3.6 Справедливое отношение к клиентам и поставщикам

Мы направляем наши усилия на то, чтобы наши клиенты были довольны, и это всегда должно оставаться нашим приоритетом.

Мы должны относиться к нашим клиентам и поставщикам честно и справедливо, независимо от размера их компании. Webhelp обязуется намеренно не искажать информацию о своих продуктах или услугах в своей рекламе, публичных заявлениях или рекламных предложениях для своих клиентов.

Game-changers, ведущие переговоры по контракту, должны убедиться в достоверности всех заявлений, сообщений и презентаций. Переговоры проводятся с соблюдение правил этики и законности.

Компания Webhelp предоставила системы, позволяющие оценивать свои объекты и операции, а также объекты и операции субподрядчиков и поставщиков следующего уровня.

Для своих клиентов компания Webhelp также разработала и поддерживает программы обучения руководства и работников, чтобы способствовать надлежащему внедрению своих политик и процедур, а также выполнять свои задачи по постоянному совершенствованию. У компании Webhelp есть процесс для передачи четкой и точной информации о своей работе, методах, политиках и ожиданиях своим работникам, поставщику(-ам) следующего уровня и клиентам.



3.7 Закон о конкуренции

Компания Webhelp верит в добросовестную, честную и открытую конкуренцию. Мы должны строго соблюдать применимые законы о конкуренции и антимонопольное законодательство во всех странах, в которых мы осуществляем свою деятельность. Данные законы запрещают соглашения или действия, которые могут ограничить или повлиять на честную конкуренцию и торговлю.

Мы не получаем анализ деятельности конкурентов незаконными способами, в том числе с помощью взяточничества.

Кроме того, мы не должны обмениваться или раскрывать конфиденциальную коммерческую информацию конкурентам, особенно информацию, касающуюся коммерческой тайны. Мы всегда должны следить за тем, чтобы характер и цель любого общения с конкурентами не оказывали негативного влияния на честную конкуренцию.

🕂 Нужно

- Сообщите своему непосредственному руководителю и местному Руководителю по обеспечению нормативно-правового соответствия, если мы непреднамеренно получили или использовали конфиденциальную информацию, связанную с конкурентами.
- Сообщайте своему непосредственному руководителю или с помощью PhonEthics о любых опасениях по поводу установления цен, распределения долей рынка или обмена информацией между конкурентами.

🗶) Нельзя

- Не помогайте клиенту/поставщику незаконно оказывать влияние на какие-либо конкурсные требования или на сам конкурс.
- Не помогайте клиенту/поставщику в подготовке конкурсной документации и технических спецификаций.
- Не обменивайтесь конфиденциальной информацией и не обсуждайте конкурсные заявки с конкурентами.

3.8 Борьба с отмыванием денег и уклонением от уплаты налогов

Во избежание вовлечения в отмывание денег компания Webhelp требует, чтобы ее game-changers сообщали в Отдел нормативно-правового соответствия, если другой game-changer знает или подозревает, что субъект или отдельное лицо, с которым Webhelp ведет дела (включая клиентов, партнеров по совместному предприятию, подрядчиков, поставщиков, торговых посредников, распространителей, консультантов, агентов или других представителей третьих сторон), мог участвовать в преступной деятельности или извлекать из нее выгоду, включая деятельность, запрещенную данным Кодексом поведения в разделах о торговых ценных бумагах, добросовестной конкуренции, взяточничестве и коррупции, правилах импорта/ экспорта и санкциях.

Мы следим за тем, чтобы не содействовать нашим заинтересованным лицам (клиентам, поставщикам...) в уклонении от уплаты налогов.

4 Нужно

- Убедитесь в проведении Комплексной проверки благонадежности в отношении третьих сторон, прежде чем устанавливать с ними партнерские отношения.
- Уделите особое внимание третьим сторонам, которые контролируются государственными должностными лицами или политически значимыми лицами (PEP).

🗶 Нельзя

- Не устанавливайте отношения с какой-либо третьей стороной, если проверка не была проведена полностью.
- Не принимайте никаких платежей от субъектов, которые не являются собственным счетом клиента.



3.9 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ САНКЦИИ

Являясь глобальной компанией, Webhelp закупает товары и услуги у различных поставщиков. Webhelp также предоставляет услуги клиентам по всему миру.

Поэтому крайне важно, чтобы компания Webhelp тщательно соблюдала все применимые требования, регулирующие правила торговли, эмбарго, санкционные списки, а также ограничения на импорт и экспорт.

+) Нужно

 Соблюдайте международные и национальные санкции и эмбарго, а также привлекайте Отдел нормативно-правового соответствия при рассмотрении новых проектов с субъектами из сомнительных юрисдикций.

🗶) Нельзя

 Без проверки ключевой информации не полагайтесь на то, что вся информация, предоставленная третьими сторонами, является точной.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной политикой Экономические санкции.

3.10 Мошенничество

Незаконное присвоение ресурсов или активов, манипуляции с данными, преднамеренные искажения или упущения в финансовой отчетности могут представлять собой Мошенничество. Также предоставление ложной информации клиенту с целью заключения контракта может представлять собой обманное действие, вследствие которого на компанию Webhelp может быть наложен штраф, а также начато гражданское или уголовное разбирательство.

Соблюдая этичное поведение, компания Webhelp не приемлет никаких форм мошенничества или преднамеренных искажений. Для защиты Группы от мошенничества внедрена система внутреннего финансового контроля.

Об обманных действиях или подозрениях в таких действиях необходимо сообщать непосредственному руководителю и/или в Отдел нормативно-правового соответствия.

+) Нужно

- Убедитесь, что все отчеты, записи, данные являются точными и правильно хранятся.
- Если вы руководитель, определите риски мошенничества и уязвимости в зоне вашей ответственности.
- Немедленно свяжитесь со своим руководителем или Отделом нормативноправового соответствия, если вы подозреваете мошенничество или если у вас есть сомнения.

🗶 Нельзя

- Не манипулируйте информацией, данными и программным обеспечением без соответствующего разрешения.
- Не обходите внутренние процессы. Не открывайте электронные письма или вложения от неизвестных отправителей.





АКТИВЫ И ДАННЫЕ

- 4.1 ЗАЩИТА АКТИВОВ КОМПАНИИ
- 4.2 КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
- 4.3 БЕЗОПАСНОСТЬ
- 4.4 ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- 4.5 ФИНАНСОВАЯ И ДЕЛОВАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ
- 4.6 УВАЖИТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К РЕПУТАЦИИ WEBHELP
- 4.7 СРЕДСТВА МАССОВОЙ КОММУНИКАЦИИ/СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

4.1 Защита активов компании

Активы компании Webhelp являются ключом к ее долгосрочному развитию. Мы все обязаны проявлять осторожность при обращении с имуществом Webhelp (включая любое материальное и нематериальное имущество) во избежание потери, кражи или незаконного использования, приводящего к серьезному ущербу. С этой целью Webhelp обеспечивает защиту своих активов от незаконного присвоения или манипуляций. Например, запрещено использование собственности Webhelp в личных целях.

Компания Webhelp должна соблюдать права интеллектуальной собственности и защищать информацию о клиентах. Компания должна управлять технологиями и навыками таким образом, чтобы защитить права интеллектуальной собственности.

🕂 Нужно

- Защитите компьютеры, столы и рабочую среду.
- Используйте только устройства, предоставленные Компанией или согласованные с ней, для доступа к информации Компании.

🗶 Нельзя

- Не оставляйте свой портативный компьютер разблокированным/без присмотра в общественных местах.
- Не предоставляйте доступ к информационнотехническим (ИТ) инструментам лицам, не имеющим надлежащего разрешения для доступа к этим инструментам.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашим специальным Справочником по информационной безопасности

4.2 Конфиденциальная информация

Мы будем проявлять должную осторожность при обращении с любой конфиденциальной информацией, имеющейся в распоряжении Webhelp, в отношении наших услуг, продуктов, процессов, патентов, навыков или персонала, а также наших промышленных, стратегических и финансовых действий. Такую информацию нельзя разглашать или обнародовать без предварительного разрешения компании Webhelp.

Кроме того, наши клиенты, поставщики и другие деловые партнеры часто предоставляют нам конфиденциальную информацию. Webhelp является для них надежным партнером. Все мы должны обращаться с информацией и данными, предоставленными третьими сторонами, с осторожностью и в соответствии с условиями, на которых эта информация была предоставлена компании Webhelp, а также в соответствии со всеми применимыми законами и правилами. Общее правило — не разглашать информацию о компании Webhelp, ее клиентах или партнерах, за исключением случаев, когда этого прямо требует политика Webhelp или закон.

Доступ к секретной информации требует специального разрешения, в зависимости от уровня конфиденциальности. Любой обмен или разглашение секретной информации или оборудования должны строго соответствовать действующим применимым процессам безопасности.

4 Нужно

 При работе в общественных местах будьте особенно осторожны, чтобы не допустить публичного просмотра информации: установите фильтр конфиденциальности на свои устройства и убедитесь, что никто другой не может видеть ваш экран.

🗙) Нельзя

- Не звоните по деловым вопросам в оживленных общественных местах (аэропорты, поезда и т. д.).
- Не раскрывайте секретную или конфиденциальную информацию родственникам, близким друзьям или коллегам.



4.3 Безопасность

Webhelp предоставляет своим сотрудникам-новаторам информационно-техническое оборудование, средства связи и данные для выполнения ими обязанностей. Каждый сотрудник несет ответственность за использование этих ресурсов в соответствии с действующей политикой безопасности, чтобы ограничить подверженность информационных систем Webhelp внешним угрозам.

Кибератаки, направленные на незаконное получение конфиденциальной информации или личных данных с целью их использования, могут вызвать разрушительные последствия для нашей предпринимательской деятельности, в том числе и для наших клиентов. Мы все должны действовать ответственно и в соответствии с нашими политиками и инструкциями Группы.



- Сообщайте обо всех получаемых вами попытках фишинга в Отдел информационной безопасности.
- -В случае ошибочного предоставления комулибо учетных данных сообщите об этом своему непосредственному руководителю и немедленно измените свой пароль.
- Всегда проявляйте внимательность и подозрительность, получая электронные письма с просьбой предоставить персональную или конфиденциальную информацию.
- Сообщите своему непосредственному руководителю или местному Отделу информационных технологий, если какое-либо оборудование, содержащее или способное предоставить доступ к активам, потеряно, украдено или пропало.

🗙 Нельзя

- Не сообщайте никаких учетных данных, даже если запрос кажется добросовестным и внушающим доверие.
- Не отправляйте информацию о компании или клиенте внутри или за пределами компании комулибо, не уполномоченному на ее получение.
- Не стесняйтесь обращаться в Отдел информационной безопасности по любым вопросам или проблемам.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашим специальным Справочником по информационной безопасности

4.4 Персональные данные

Мы все обязаны следить за тем, чтобы ресурсы Компании использовались надлежащим образом, эффективно и для законных деловых целей. Все ресурсы Webhelp или ресурсы клиента, предоставленные компании Webhelp, должны быть защищены от несанкционированного или ненадлежащего доступа, использования, уничтожения, а также от кражи и мошенничества.

Никто не может забрать какую-либо собственность компании или клиента для своего личного использования или предоставлять ее любому другому лицу для использования в интересах сторон, не являющихся компанией Webhelp.

В частности, Webhelp обязуется соблюдать ключевые принципы защиты персональных данных, изложенные в применимых законах и правилах. Webhelp управляет большим объемом персональных данных и особенно занимается вопросами, связанными с обработкой данных, их хранением и конфиденциальностью. Обязательные корпоративные правила (ОКП) Webhelp были утверждены, имеют обязательную юридическую силу и должны соблюдаться каждым сотрудником, работающим в компании Webhelp.



- Сообщайте о любой утечке персональных данных.
- Собирайте персональные данные только в объеме, строго необходимом для достижения законной цели.
- Делитесь персональными данными (даже если они защищены паролем), используя только профессиональные средства связи компании Webhelp.

🗶 Нельзя

- Не собирайте личные данные при отсутствии законной цели.
- Не думайте, что персональные данные, собранные для одной цели, могут быть использованы для других целей.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей специальной Политикой конфиденциальности данных.



4.5 Финансовая и деловая документация

Webhelp несет ответственность за ведение полных и точных бухгалтерских книг и учета. Мы должны своевременно и должным образом регистрировать все финансовые операции в соответствии с политикой компании и вести надлежащую подтверждающую документацию. Эти правила применяются независимо от суммы платежа.

Мы все должны отвечать на любые запросы внутренних и внешних аудиторов и оправдывать их ожидания. Мы не должны создавать или участвовать в создании ложной или вводящей в заблуждение деловой документации или бухгалтерских записей. Мы должны требовать предварительного разрешения на осуществления любых расходов, понесенных от имени Webhelp в соответствии с политиками компании Webhelp. Мы не должны требовать возмещения расходов, если только такие расходы действительно не были понесены в рамках проекта или деятельности, осуществляемой от имени Webhelp.

🕂 Нужно

- Будьте точны и честны при регистрации и ведении наших бухгалтерских книг и учета (включая подачу отчета о расходах, подготовку финансового отчета или просто заполнение табеля учета рабочего времени).
- Сообщайте о любых ситуациях, когда на вас оказывают давление или просят сделать что-то незаконное или неэтичное.

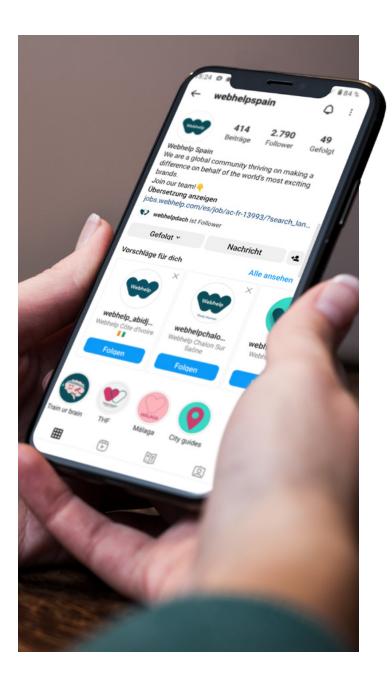
🗶) Нельзя

- Не делайте ложных или вводящих в заблуждение записей, чтобы скрыть ненадлежащую деятельность.
- Не сообщайте недостоверную/неполную информацию (финансовую отчетность) третьей стороне, чтобы защитить интересы компании.

4.6 Уважительное отношение к репутации Webhelp

We are a responsible not to make use of information in a way that would harm Webhelp or any or its clients and protect Webhelp's reputation by our behavior, or declarations on any medium (written media, radio and television, photographic media, social networks, e-mails, telephone exchanges).

Hurting Webhelp's image will hurt all of us.



4.7 Средства массовой коммуникации/социальные сети

В современном цифровом мире Webhelp стремится создавать незабываемый опыт для людей. Социальные сети являются неотъемлемой частью жизни как наших сотрудников-новаторов, так и клиентов.

Мы поддерживаем наших game-changers в их желании пользоваться платформами социальных сетей, но также подчеркиваем важность профессионального поведения в сети в отношении компании Webhelp. Мы призываем наших game-changers делиться официальными публикациями компании и отмечать свои собственные публикации такими хештегами как #wearewebhelp и названиями наших программ по вовлечению людей.

Мы не разрешаем нашим game-changers размещать публикации или оставлять комментарии от имени Webhelp, за исключением случаев, когда на это есть явное разрешение, которое, например, выдается нашим руководителям, ответственным за социальные сети. Мы всегда ставим потребности и желания наших клиентов во главу угла, но, являясь поставщиком, не используем и не отмечаем имена/названия наших клиентов, а также не делимся какой-либо информацией о клиентах или компании в сети.

Если вы хотите выразить коллегам свое недовольство или несогласие, мы призываем делать это в личном сообщении или обратиться к своему руководителю, в Отдел кадров и/или в Отдел нормативно-правового соответствия для разрешения любой ситуации. Социальные сети известны неверными толкованиями и массовыми реакциями, которые могут нанести ущерб как репутации нашей компании, так и вашей собственной.

4 Нужно

- Всегда руководствуйтесь здравым смыслом при размещении информации в социальных сетях.
 Если сомневаетесь, не делайте. Помните, то, что вы публикуете в Интернете, является постоянным, и то, что вы пишете, может вызвать последствия в реальном мире.
- Не стесняйтесь поддерживать компанию Webhelp в социальных сетях. Самый простой способ сделать это – ставить отметку «Нравится», комментировать, делиться и делать ретвит публикаций компании.
- Вы являетесь важным представителем нашей компании и можете сообщить, что работаете в Webhelp, но при этом вы должны четко заявить, что высказываете свое личное мнение.
- Уважайте культуру и ценности компании Webhelp, а также другие культуры, религии и ценности.

🗶) Нельзя

- Не заходите на платформы социальных сетей через свои личные устройства в любых операционных зонах, если у вас нет на это разрешения.
- Не допускайте размещения в социальных сетях неверной, конфиденциальной или внутренней информации о компании Webhelp или ее клиентах. Политика конфиденциальности и законы применяются всегда.
- Не говорите от имени Webhelp, если вас об этом не попросили или не дали на это разрешения.



