



Webhelp

Think Human

Code of Conduct

January 2023



En uppförandekod för var och en av oss och för oss alla.



Olivier Duha
Co-Founder & CEO

Etiskt beslutsfattande kan ibland vara en svår väg att följa. Att göra rätt sak vid rätt tidpunkt av rätt anledning kräver att man betar sig med integritet och respekt för lagarna i alla länder där vi är verksamma.

Webhelp investerar i människor och den miljö vi arbetar i, eftersom vi vet att när människor trivs har det en stark kraftfull inverkan på oss, våra kunder och på våra intressenter. Webhelp tror på, att göra affärer mer mänskliga leder till en bättre kundupplevelse och ett hälsosammare företag.

Vår uppförandekod är en grundläggande referens när det kommer till etiskt, socialt och miljömässigt ansvar och även när det gäller ekonomisk och juridisk efterlevnad. Det är också vår grundpleare i vårt ESG-Program "More Movements" med fokus på dess fyra pelare (Människor, Planet, Framsteg, Filantropi) och upprätthåller dessa principer i utförandet av våra aktiviteter.

För att stödja etiskt beteende och kontinuerlig förbättring är denna uppförandekod här för att hjälpa oss fatta rätt beslut som en game-changer och berätta för oss hur vi bör interagera med alla typer av intressenter. Den här uppförandekoden gäller för oss som företag, för var och en av oss individuellt samt för alla våra avtalsparter/leverantörer och alla bör respektera dessa principer.

Genom att göra den här uppförandekoden till vår egen förser vi oss med verktyg för att tillsammans bygga en mer hållbar och attraktiv framtid.

Vi är alla ambassadörer för Webhelps grundläggande värderingar och kulturpelare. Tack till er alla för att ni noggrant läser denna uppförandekod och för att ni följer dess rekommendationer i hela koncernen.

Webhelp's värderingar...

Uppskattning

Uppskattning av individuella bidrag är avgörande för att säkerställa vår gemensamma framgång.

Integritet

Vi arbetar med en positiv attityd som föregår med gott exempel. Vi behandlar andra som vi förväntar oss att bli behandlade

Gemenskap

Att arbeta som ett team mot en gemensam framgång går före personligt intresse

Engagemang

Vi håller löftena till kollegor och kunder

Wow

Genom att "göra det lilla extra" och omfamna innovation försöker vi ständigt förvåna de människor vi arbetar med!

... och kulturpelare



Vi är ett
people-
first bolag



Vi sätter
våra kunder
i centrum

Vi är
passionerade
game-changers



Vi strävar
efter att njuta
varje dag



Innehållsförteckning

1

Vem berör det?

5–7

2

Männsikor och planet

8–12

3

Affärsintegritet

13–18

4

Tillgångar och data

19–23





VEM BERÖR DET?

1.1 OMFATTNING

1.2 SÄG IFRÅN



1.1 Omfattning

Uppförandekoden gäller för alla game-changers inom Webhelp koncernen över hela världen. Detta inkluderar alla tjänstemän, direktörer, anställda och tredjepartsrepresentanter (tredjepartssäljare, representanter, konsulter, distributörer eller förmedlare) som utför tjänster för eller på uppdrag av dotterbolag och närstående företag till Webhelp-koncernen (gemensamt "Webhelp") och de som representerar Webhelps intressen i varenda joint venture.

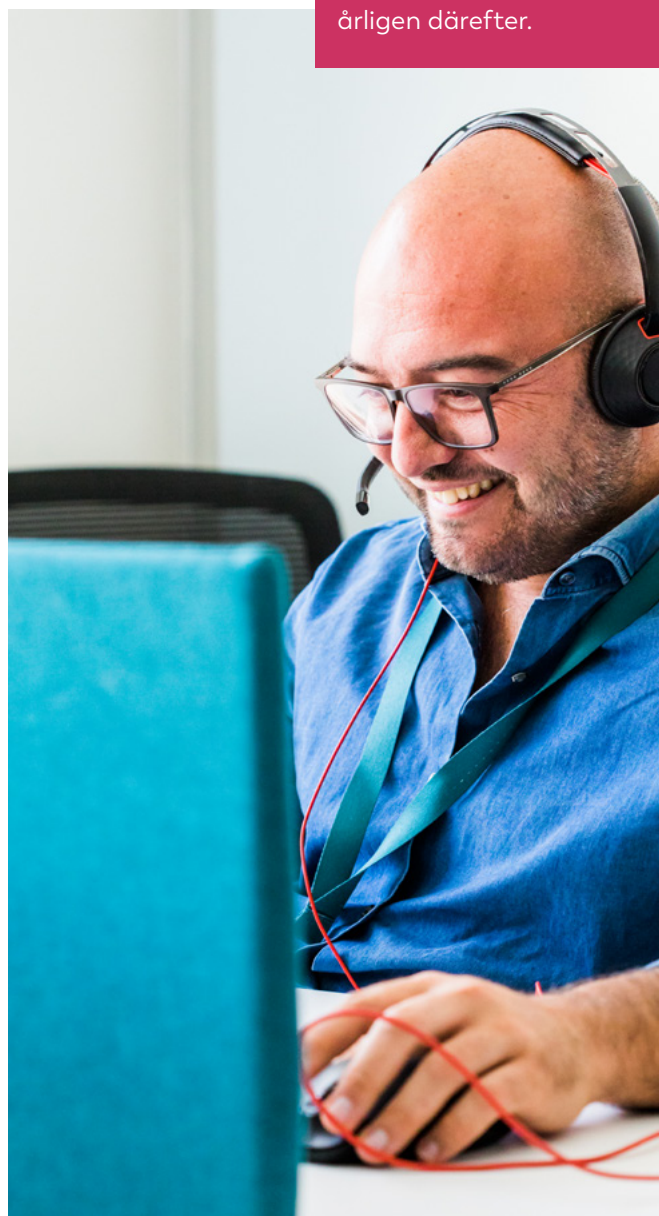
Vi bör alla följa värderingarna, kulturläroarna och principerna i denna uppförandekod när vi bedriver Webhelps dagliga affärsverksamhet. Det är allas ansvar att se till att uppförandekoden respekteras strikt och konsekvent inom Webhelp. Dessutom ska Webhelps affärspartners, inklusive joint venture partners, avtalsparter, leverantörer, återförsäljare, distributörer, konsulter, agenter och andra tredjepartsrepresentanter, i största möjliga utsträckning uppmärksammas om uppförandekoden och förväntas tillämpa liknande värderingar, kultur och principer på sin egna aktiviteter när de bedriver verksamhet med eller på uppdrag av Webhelp.

Webhelp har nolltolerans mot alla former av övergrepp och förväntar sig att alla game-changers uppträder på ett professionellt, etiskt och socialt acceptabelt sätt av högsta standard. Underlåtenhet att följa principerna eller andan i koden eller policyramverket kommer att betraktas som ett allvarligt brott mot Webhelps uppförandekod och kommer att undersökas.

Överträdelser av uppförandekoden eller policys kommer att leda till disciplinära åtgärder, allt från en muntlig varning till uppsägningen av en anställning vid fall av allvarliga överträdelser.

Training

Det krävs att varje game-changer följer den obligatoriska utbildningen om uppförandekoden när de går med i Webhelp och årligen därefter.



1.2 Säg ifrån

Som anställda i ett företag eller som medarbetare på uppdrag av ett företag kan det hända att vi är vittnen till oacceptabelt beteende som bryter mot vår uppförandekod.

Webhelp uppmuntrar starkt sina game-changers att ta upp sina frågor eller funderingar till sin närmaste chef, HR-avdelning och/eller Compliance avdelning. Det är viktigt att alla chefer skapar en positiv arbetsmiljö och uppmuntrar sina game-changers att kommunicera öppet.

Om en game-changer tror att, informera sin närmaste chef, kan innebära svårigheter eller att den rapporterade oegentligheten inte skulle leda till lämplig uppföljning, kan hen kontakta compliance-avdelningen genom att lämna in en rapport på www.bkms-system.com/phonethics.

Dessutom kan en game-changer, när hen är orolig och i god tro misstänker att en överträdelse av denna uppförandekod och/eller tillämplig lag har inträffat eller kommer att inträffa rapportera dessa misstankar anonymt till www.bkms-system.com/phonethics med all möjlig information som kan styrka påståendet – om lokal lagstiftning tillåter det.

Alla rapporter kommer att tas emot i förtroende av compliance-avdelningen som kommer att bekräfta mottagandet av rapporten och ge rapportens avsändare en rimlig tidsram för att överväga dess tillåtlighet.

Vi kommer att säkerställa en rättvis process vid fall av en utredning, med respekt för principerna om sekretess och oskyldighetspresumtionen. All information som kommuniceras kommer endast att delas med personer som har legitima skäl att ta del av informationen antingen för att säkerställa att problemet hanteras och/ eller se till att lämpliga åtgärder vidtas.

Om en rapport inte följs av disciplinära eller rättsliga åtgärder kommer uppgifter relaterade till rapporten att förstöras eller arkiveras efter det att verifieringsprocessen avslutats.

Webhelp kommer inte tillåta några repressalier vidtas mot någon game-changer för att i god tro rapporterat om en misstänkt överträdelse av denna uppförandekoden eller annan tillämplig lagstiftning. Om en game-changer tror att hämndaktioner har vidatgits för att ha rapporterat ett problem bör hen kontakta compliance-avdelningen.

Som den del av visselblåsarprocessen utför Webhelp automatisk behandling av personuppgifter, i enlighet med Webhelps integritetspolicy och eventuella tillämpliga lagar och regler.





MÄNNSIKOR OCH PLANET

- 2.1 MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER
OCH ARBETSRÄTT
- 2.2 MÅNGFALD, JÄMSTÄLLDHET
OCH INTEGRATION
- 2.3 HÄLSA OCH SÄKERHET

- 2.4 MILJÖ
- 2.5 RELATIONER I
SAMHÄLLET



2.1 Mänskliga rättigheter och arbetsrätt

Efter att ha undertecknat FN:s Global Compact har Webhelp åtagit sig att respektera och stödja mänskliga rättigheter i hela sin verksamhet och affärsverksamhet över hela världen samt undvika medverkan i kränkningar av mänskliga rättigheter. För detta ändamål har Webhelp åtagit sig att följa såväl nationell som internationell lagstiftning och förordningar om mänskliga rättigheter, inklusive FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna, the International Labor Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work och FN:s vägledande principer om företag och mänskliga rättigheter

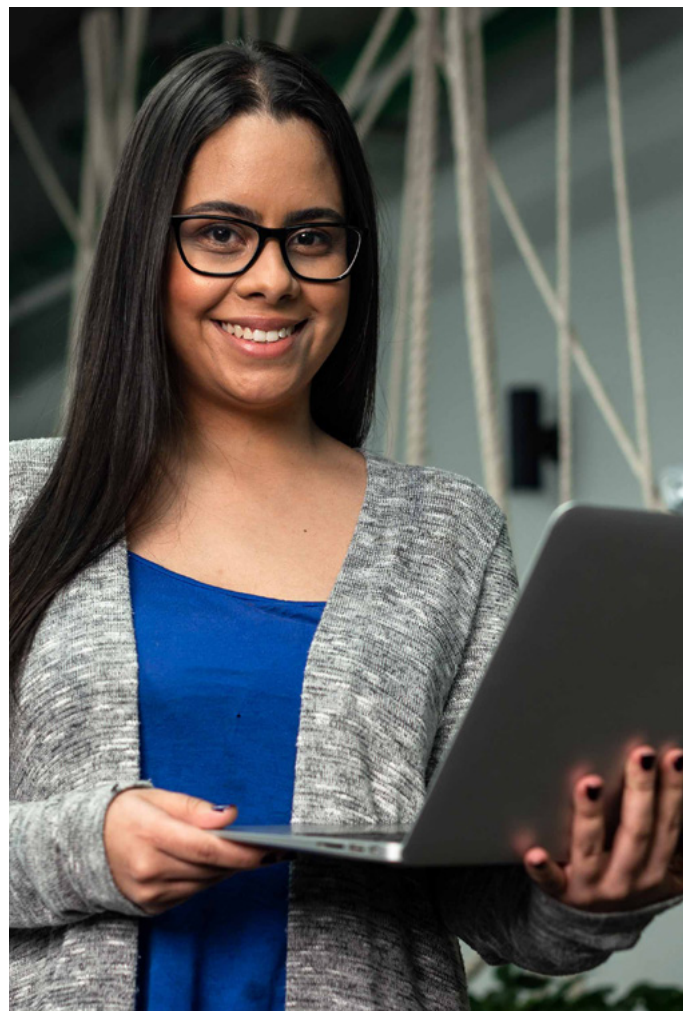
I form av arbetsgivare följer Webhelp alla tillämpliga nationella lagar och förordningar relaterade till arbete och anställning, inklusive, dock inte begränsat till, lagar och förordningar om minimilöner, max antal arbetstider, vilodagar, ersättning, rättvis rekrytering, lika anställningsmöjligheter, föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar.

+ Do's

- Behandla alla kollegor och externa intressenter med värdighet och respektera mänskliga rättigheter
- Rapportera alla former av kränkningar av mänskliga rättigheter i vår värdekedja

✗ Don'ts

- Ignorera inte övergrepp som rapporterats till dig eller missförhållanden du är medveten om



Som en absolut princip kommer Webhelp inte att engagera sig i eller stödja:

- Användning av barnarbete;
- Användning av tvångsarbete;
- Modernt slaveri,
- människohandel;
- anställning av olaglig utländsk arbetskraft.

Dessutom kommer vi inte att göra affärer med några joint venture-partners, avtalsparter, leverantörer, återförsäljare, distributörer, konsulter, agenter eller andra tredje parter om vi blir medvetna om att de ägnar sig åt sådana metoder.

När det gäller skydd av studentarbete garanterar Webhelp korrekt underhåll av studentregister, rigorös due diligence av utbildningspartners och skydd av studentens rättigheter i enlighet med gällande lagar och förordningar.

Se vår särskild policy angående arbete och mänskliga rättigheter.



2.2 Mångfald, jämställdhet och integration

Webhelp är en plats för var och en av oss har möjlighet att utveckla sina personliga kompetenser och stödja den kollektiva utvecklingen av Webhelp. Två grundläggande principer ligger till grund för Webhelps organisation:

Icke-diskriminering: Ingen ska diskrimineras på grund av ålder, funktionsvariation, etnicitet, ras, kön, civilstånd, nationellt ursprung, politisk tillhörighet, religion, sexuell läggning, könsidentitet, fackligt medlemskap eller deltagande i föreningar (game-changer har rätt att fritt umgås med andra, bilda och gå med i organisationer efter eget val) eller någon annan status som skyddas av tillämplig nationell lagstiftning, vid anställning och annan aktivitet relaterad till arbetet..

Ingen ska krävas på graviditets- eller medicinska tester, såvida de inte uttryckligen och specifikt godkänts av nationella regler eller nödvändig för arbetsplatsens säkerhet. Diskriminering får inte grundas på testresultat

Respekt för varje individ, inklusive game-changers rätt till värdighet och integritet. Alla på Webhelp har rätt till en arbetsplats fri från alla former av övergrepp och/eller trakasserier, vare sig fysiska eller verbala, inklusive, men inte begränsat till, oönskade sexuella närmanden, hotfullt beteende och kränkande kommentarer eller beteende. Dessutom ska personuppgifter tillhörande en game-changer som samlas in eller innehåller av Webhelp respekteras och kommer att hanteras i enlighet med lagar och förordningar.

+ Do's

- Som chef eller ledare bidra till att bygga och främja en mångfaldig, rättvis och inkluderande arbetsmiljö, fri från diskriminering, trakasserier och medvetna eller omedvetna fördomar.
- I form av ledare, göra alla rimliga anpassningar för att uppfylla våra skyldigheter enligt lagar som skyddar rättigheterna för personer med olika kapaciteter
 - Avstå från obehagliga eller nedsättande kommentarer eller handlingar, särskilt (men inte begränsat till) på grund av kön, ålder, religion, övertygelse, nationalitet, kultur, etnicitet, ras, sexuell läggning, funktionshinder eller familjesituation.
 - Regelbundet genomföra våra utbildningar om mångfald, rättvisa och inkludering

✗ Don'ts

- Ignorera inte och håll inte tyst om du bevittnar diskriminering eller trakasserier från kollegor eller tredje part – oavsett form (muntligt eller skriftligt, på ett inlägg på sociala medier eller genom vårt intranät). Diskutera det med kollegan om du känner dig lugn eller kontakta din närmaste chef, HR-avdelningen eller använd PhoneEthics.
- Ignorera inte mikroaggressioner eller ojämlikheter för att de verkar "små", t.ex. okänsliga skämt, deadnaming, felköna med avsikt. Diskutera det med kollegan i fråga om du känner dig lugn eller kontakta din närmaste chef, HR-avdelningen eller använd PhoneEthics.
- Som chef bör du inte blunda för olämpliga, trakasserande eller diskriminerande kommentarer eller beteende genom att ursäktas beteendet på grund av en tidigare "vänskapsrelation" mellan kollegorna.



Se särskilt vår policy om mångfald, jämställdhet och integration.



2.3 Hälsa och säkerhet

—

AE n trygg, hälsosam och miljövänlig arbetsmiljö. Webhelp bör säkerställa att tillämpliga hälso- och säkerhetsnormer följs och att hälsorisker och yrkesrisker minskas så mycket som möjligt genom att införa särskilda interna rutiner och personliga utbildningar. Webhelp förser till exempel sina game-changers med tillgängliga och rena toalettutrymmen och dricksvatten. Matsalar, matberedning och förvaringsutrymmen ska vara sanitära.

+ Do's

- Identifiera risker och minska riskerna till en acceptabel nivå
- Tillfråga game-changers och främja hälsosamma och säkra standarder och förväntningar

✗ Don'ts

- Kompromissa inte med hälsan, säkerheten och den fysiska integriteten av våra kollegor och våra externa intressenter involverade i vår verksamhet.



Vänligen se vår policy som rör Hälsa, Säkerhet och Miljö.



2.4 Miljö

Webhelp är engagerade i att minska miljöpåverkan av sin verksamhet, och speciellt sitt koldioxidavtryck över alla tre områden genom sin implementering av specifika handlingar över hela världen och genom att regelbundet övervaka deras effektivitet. Webhelp tillämpar en försiktighetsstrategi för miljöskydd genom att utföra särskilda riskbedömningar och genomföra motsvarande begränsningsåtgärder. Webhelp har också åtagit sig att följa principen om riskförebyggande och strävar efter att tillämpa de högsta standarderna för att garantera hälsa och säkerhet för game-changers och andra intressenter, bland annat genom att införa särskilda interna rutiner och tillhandahålla utbildning.

+ Do's

- När ett beslut ska fattas, beakta miljöpåverkan och minimera vårt miljöavtryck
- För tjänsteresor bör alltid alternativ som ger minst koldioxidutsläpp övervägas (tåg vs flyg, dela bil vs åka i en bil själv...)
- Kontakta ditt lokala och/eller regionala Greenhelp lag för idéer, utmaningar eller information.

× Don'ts

- Ignorera inte eller var inte tyst när du bevittnar felaktig utrustning som leder till ineffektivitet och ökad koldioxidutsläpp eller skadar den biologiska mångfalden

2.5 Relationer i samhället

Webhelp är fullt engagerad i lokala gemenskaper och är engagerad i att upptäcka, hindra och lindra eventuella negativa effekter som verksamheten oavsiktligt kan ha på samhället. Webhelp investerar i flera samhällsåtgärder på global och lokal nivå och förbinder sig att undvika tvångsförflyttning och förflyttning av befolkningar på grund av sin verksamhet.

Webhelp bidrar till välgörande ändamål och sponsrar aktiviteter som överensstämmer med företagets värderingar. Sponsring och donationer måste alltid granskas och godkännas innan de görs och måste registreras korrekt i Webhelps register.

+ Do's

- Välj alltid noggrant ut de sponsrade/välgörenhetsorganisationerna, baserat på deras erfarenhet och rykte
- Se till att alla ansökningar om sponsring/donationer hanteras i portalen för efterlevnad på följande adress: <https://compliance.webhelp.com>

× Don'ts

- Gör inga sponsring/donationer för Webhelps räkning utan att ha fått ett förhandsgodkännande
- Gör inga sponsring/donationer om det ger upphov till en faktisk eller möjlig intressekonflikt

Se vår policy som rör sponsring och donationer





AFFÄRSINTEGRITET

- 3.1 REGELEFTERLEVNAD
- 3.2 MUTOR OCH KORRUPTION
- 3.3 GÅVOR OCH GÄSTVÄNLIGHET
- 3.4 INTRESSEKONFLIKTER
- 3.5 TREDJE PART
- 3.6 RÄTTVIS BEHANDLING AV KUNDER OCH LEVERANTÖRER
- 3.7 KONKURRENSLAGSTIFTNING
- 3.8 PENNINGTVÄTT OCH SKATTEFLYKT
- 3.9 EKONOMISKA SANKTIONER
- 3.10 BEDRÄGERI



3.1 Regeleferlevnad

Vi på Webhelp åtar oss att följa lagar i hela världen. Att följa lagen är naturligtvis den grundläggande principen. Vi är skyldiga att under alla omständigheter följa lagen och andra skyldigheter som gäller i alla länder där Webhelp är beläget.

När lokal lagstiftning eller lokala sedvänjor kräver högre standarder än de som anges i uppförandekoden ska lokal lagstiftning och lokala sedvänjor alltid tillämpas. Om uppförandekoden föreskriver högre standarder bör den dock ha företräde, såvida detta inte leder till olaglig verksamhet.

Det är vårt personliga ansvar att följa lagar, förordningar och skyldigheter, särskilt de som är kopplade till vår verksamhet. Alla är skyldiga att undvika att delta i aktiviteter som skulle kunna involvera dem själva eller Webhelp i olaglig verksamhet.

Utöver att följa lagar och förordningar bör vi alla visa integritet och uppfylla de åtaganden vi har gjort i våra relationer med kollegor, kunder, leverantörer och andra partner i koncernen.

Do's

- Bedriva verksamheten med högsta respekt för lagar mot mutor och Webhelps interna policyer
- Informera din lokala Compliance-ledare om du får kännedom om att kunder, leverantörer eller tredje part begär otillbörligabetalningar

3.2 Mutor och korruption

Webhelp har åtagit sig att vinna affärer genom rättvis, ärlig och öppen konkurrens på marknaden och tolererar inte mutor eller någon annan form av korruption, vare sig direkt eller via tredje part. Webhelp upprätthåller strikt efterlevnad av alla lagar mot mutor, korruption, utpressning, förskingring och bestickning som gäller för dess företag och verksamheter runt om i världen. Dessutom är det absolut förbjudet att använda företagets pengar eller resurser för att ge politiska bidrag.

Lagarna mot mutor och korruption är komplexa och påföljderna för enskilda personer och Webhelp kan vara stränga. Denna policy bör ses över tillsammans med denna uppförandekod för vägledning om olämpliga betalningar, anlitan och övervakning av tredje part, affärsgåvor och gästfrihet, politiska bidrag, underlättande betalningar, sponsring och donationer bland andra ämnen.

Särskilt rimliga och välgrundade utgifter för gästfrihet och säljfrämjande åtgärder som syftar till att upprätthålla vänskapliga relationer erkänns som en legitim del av affärsverksamheten. Sådana förmåner får dock endast ges eller accepteras om de tjänar ett legitimt affärssyfte och inte tjänar till att erhålla eller bevilja en otillbörlig fördel.

Don'ts

- Erbjud, lova eller ge inte, vare sig direkt eller indirekt, en ekonomisk eller annan fördel som skulle kunna tolkas som en muta till en annan person eller organisation för att uppmuntra dem att ge Webhelp en kommersiell fördel eller förmån
- Utöva inte, på något sätt, otillbörligt inflytande över en prospekt, kund och/eller någon närstående person under en budgivningsprocess

Se vår policy som rör mutor och etik.



3.3 Gåvor och gästvänlighet

Eftersom en gåva eller en gästvänlighet kan ge sken av otillbörlig påverkan på dem som Webhelp gör eller försöker göra affärer med, bör game-changers vara ytterst försiktiga med att ta emot eller tillhandahålla någon gåva eller gästfrihet i affärssammanhang. Gåvor och gästfrihet omfattar poster som kontanter eller likvärdiga kontanter, inklusive underhållning, presentkort, produktrabatter och icke-affärsmässiga aktiviteter. Alla sådana gåvor och gästfrihet måste begränsas till föremål av mycket lågt värde, t. ex. föremål som är märkta med Webhelps logotyp om du ger en gåva.

Utgifter till förmån för familjemedlemmar till kunder, potentiella kunder eller utländska regeringstjänstemän eller betalning för aktiviteter som resor eller besök på turistattraktioner är strängt förbjudna.

+ Do's

- Uppge alla gåvor eller gästfrihet som mottagits eller erbjudits från/till en tredje part i portalen för regelefterlevnad
- Se till att värdet av de gåvor du erbjuder är rimligt

✗ Don'ts

- Erbjud inte en gåva, ersättning eller fördel till någon med vetskap om att den kommer att användas för att underlätta ett brott enligt någon lagstiftning i ditt land eller någon annanstans

Se vår policy som rör gåvor och gästvänlighet

3.4 Intressekonflikter

En hög nivå av lojalitet och integritet förväntas av oss alla. Om inte Webhelp i förväg har gett sitt tillstånd får vi inte arbeta för en befintlig eller potentiell konkurrent medan vi fortfarande är anställda av Webhelp. En intressekonflikt är inte nödvändigtvis ett problem i sig självt, men om man misslyckas med att deklarera och hantera den på rätt sätt kan det få negativa konsekvenser för game-changers och Webhelp. Vi bör undvika alla faktiska eller uppenbara intressekonflikter mellan våra egna personliga intressen eller anknytningar och Webhelps eller dess kunders intressen. Potentiella intressekonflikter kan till exempel uppstå om vi har:

- ett direkt eller indirekt finansiellt eller gynnsamt intresse (t. ex. genom en familjemedlem eller en nära relation);
- ett anställningsförhållande med en konkurrent, leverantör, kund eller motpart till företaget;
- tagit emot förmåner från en konkurrent, leverantör, entreprenör eller annan tredje part i företaget.
- supplier, contractor or other third party.

+ Do's

- Informera alltid din chef om en faktisk eller uppenbar intressekonflikt
- Se till att intressekonflikter avslöjas och hanteras med hjälp av Group Compliance Portal

✗ Don'ts

- Placera dig inte i en position där du anställer, övervakar, leder, karriärplanerar eller förhandlar om arvoden för en av dina familjemedlemmar, släktingar eller nära personliga vänner
- Agera inte i situationer där dina personliga intressen kan tyckas påverka dina affärsbeslut inom Webhelp

Se vår policy som rör intressekonflikter



3.5 Tredje part

Vi på Webhelp etablerar relationer baserade på ömsesidigt samarbete och lojalitet med våra samarbetspartners, entreprenörer, kunder, leverantörer, återförsäljare, distributörer, konsulter, agenter och representanter från tredje part ("tredjepartsintressenter").

Vårt mål är att skapa långsiktiga relationer med tredjepartsintressenter som accepterar och delar de principer som beskrivs i denna uppförandekod. Våra partner bör förstå, dela och tillämpa samma höga standarder för affärsetik, särskilt när det gäller antikorrupsionsförfaranden, skydd av mänskliga rättigheter och arbetstagares rättigheter samt hållbar användning av miljön.

Vi ska alla agera med fullständig integritet när vi har att göra med tredjepartsintressenter och vi ska undvika intressekonflikter och rapportera alla faktiska eller potentiella intressekonflikter som uppstår (enligt beskrivningen i avsnittet om intressekonflikter ovan).

+ Do's

- När du väljer en leverantör, inkludera våra obligatoriska ESG-kriterier i din urvalsprocess
- Om du har ett problem kan du ta upp det med det team som ansvarar för projektet och med Compliance-avdelningen

✗ Don'ts

- Ignorera inte eller var tyst om du bevittnar att leverantörer agerar i strid med vår uppförandekod

3.6 Rättvis behandling av kunder och leverantörer

Vi ägnar vår energi åt att göra våra kunder nöjda och detta bör alltid vara vår prioritet.

Vi ska behandla våra kunder och leverantörer ärligt och rättvist, oavsett företagets storlek. Webhelp förbinder sig att inte medvetet ge en felaktig bild av sina produkter eller tjänster i sin reklam, offentliga uttalanden eller erbjudanden till sina kunder.

Game-changers som förhandlar om avtal bör se till att alla uttalanden, kommunikationer och presentationer är trovärdiga. Förhandlingarna genomförs i enlighet med etiska och lagliga regler.

Webhelp har tillhandahållit system som gör det möjligt att utvärdera sina anläggningar och sin verksamhet, samt underleverantörernas och de närmaste leverantörernas anläggningar och verksamhet.

Webhelp har också utvecklat och upprätthållit utbildningsprogram för ledning och anställda för att underlätta ett korrekt genomförande av företagets policyer och förfaranden och för att uppfylla målen för kontinuerlig förbättring. Webhelp har en process för att kommunicera tydlig och korrekt information om sina prestationer, metoder, policyer och förväntningar till sina anställda, närmaste leverantörer och kunder.

Se vår policy som rör Tredje parts due dilligence



3.7 Konkurrenslagstiftning

bedriver verksamhet. Dessa lagar förbjuder avtal eller beteende som kan begränsa eller påverka rättvis konkurrens och handel.

Vi skaffar oss inte konkurrensinformation på olagliga sätt, inklusive genom mutor.

Dessutom får vi inte utbyta eller avslöja kommersiellt känslig information med konkurrenter, särskilt inte information som rör affärshemligheter. Vi bör alltid se till att karaktären och syftet med all kommunikation med konkurrenter inte har en negativ inverkan på den rättvisa konkurrensen.

+ Do's

- Informera din chef och din lokala Compliance Leader om vi oavsiktligt har tagit emot eller använt konfidentiell information om konkurrenter
- Rapportera till din chef eller genom att använda PhonEthics om du är orolig för prisöverenskommelser, fördelning av marknadsandelar eller informationsutbyte mellan konkurrenter

✗ Don'ts

- Hjälp inte en kund/leverantör att på ett olagligt sätt påverka anbudskrav/processer
- Hjälp inte en kund/leverantör att utarbeta anbudshandlingar och tekniska specifikationer
- Utbyt inte konkurrenskänslig information eller diskutera anbud med konkurrenter

3.8 Penningtvätt och skatteflykt

In För att undvika att bli inblandad i penningtvätt kräver Webhelp att dess game-changers rapporterar till Compliance Department om en annan game-changer vet eller misstänker att en enhet eller en person med vilken Webhelp gör affärer (inklusive kunder, joint venture-partners, entreprenörer, leverantörer, återförsäljare, distributörer, konsulter, agenter eller andra tredjepartsrepresentanter) kan ha varit inblandad i eller gynnats av kriminell verksamhet, inklusive verksamhet som är förbjuden enligt denna uppförandekod i avsnitten om handel med värdepapper, rättvis konkurrens, mutor och korruption, import/exportregler och sanktioner. Vi ser till att vi inte underlättar skatteflykt för våra intressenter (kunder, leverantörer. . .).

+ Do's

- Se till att due diligence-processen utförs på tredje part innan ett partnerskap etableras med dem
- Var särskilt uppmärksam på tredje parter som kontrolleras av offentliga tjänstemän eller av politiskt utsatta personer

✗ Don'ts

- Upprätta inte en relation med någon tredje part om inte screeningprocessen har genomförts fullt ut.
- Acceptera inga betalningar från andra enheter än kundens egna konton



3.9 Ekonomiska sanktioner

Som ett globalt företag köper Webhelp varor och tjänster från olika leverantörer. Webhelp erbjuder också tjänster till kunder över hela världen. Därför är det viktigt att Webhelp noggrant följer alla tillämpliga bestämmelser som reglerar handelsbestämmelser, embargo, sanktionslistor samt import- och exportrestriktioner.

+ Do's

- Följ internationella och nationella sanktioner och embargo och involvera Compliance-avdelningen när du överväger nya projekt med enheter från känsliga jurisdiktioner

✗ Don'ts

- Anta inte att all information som tillhandahålls av tredje part är korrekt utan att verifiera viktig information

Se vår policy som rör ekonomiska sanktioner.

3.10 Bedrägeri

Förskingring av resurser eller tillgångar, manipulering av uppgifter, avsiktliga felaktigheter eller utelämnanden i den finansiella rapporteringen kan utgöra bedrägeri. Att ge falsk information till en kund för att få ett kontrakt kan också utgöra en bedräglig handling som kan leda till straffavgifter för Webhelp och till civilrättsliga eller straffrättsliga förfaranden.

Som en del av sitt engagemang för etiskt uppförande tolererar Webhelp inte någon form av bedrägeri eller avsiktliga felaktigheter. Ett ramverk för finansiell intern kontroll har inrättats för att skydda koncernen mot bedrägerier

Bedrägliga handlingar eller misstankar om sådana handlingar måste rapporteras till linjeföraren och/eller Compliance Department .

+ Do's

- Se till att alla rapporter, register och uppgifter är korrekta och korrekt lagrade
- Om du är chef identifiera du bedrägeririskerna och sårbarheterna inom ditt ansvarsområde
- Kontakta omedelbart din chef eller Compliance-avdelningen när du misstänker bedräglig verksamhet eller om du är osäker

✗ Don'ts

- Manipulera inte information, data och programvara utan att vara auktoriserad
- Gå inte förbi de interna processerna
- Öppna inte e-postmeddelanden eller bilagor från okända avsändare





TILLGÅNGAR OCH DATA

- 4.1 SKYDD AV BOLAGETS TILLGÅNGAR
- 4.2 KONDIENTIELL INFORMATION
- 4.3 SÄKERHET
- 4.4 PERSONUPPGIFTER
- 4.5 RÄKENSKAPER OCH AFFÄRSHANDLINGAR
- 4.6 RESPEKTERA WEBHELPS RYKTE
- 4.7 KOMMUNIKATION MEDIA/ SOCIALA NÄTVERK



4.1 Skydd av bolagets tillgångar

Webhelps tillgångar är nyckeln till långsiktig utveckling. Vi har alla en skyldighet att vara försiktiga när vi hanterar eller tar hand om Webhelps egendom (inklusive materiell och immateriell egendom av alla slag) för att undvika förlust, stöld eller olaglig användning som leder till allvarlig skada. I detta syfte ser Webhelp till att dess tillgångar skyddas mot förskingring och manipulation. Det är till exempel förbjudet att använda Webhelps egendom för egen vinning.

Webhelp ska respektera immateriella rättigheter och skydda kundinformation. Den ska förvalta teknik och know-how på ett sätt som skyddar immateriella rättigheter.

+ Do's

- Skydda datorer, skrivbord och arbetsmiljöer
- Använd endast enheter som tillhandahålls av företaget eller som du kommit överens om att använda för att få tillgång till företagets information

✗ Don'ts

- Lämna inte din bärbara dator oläst/utan tillsyn på allmän plats
- Ge inte tillgång till IT-verktyg till personer som inte har rätt behörighet att få tillgång till verktygen

4.2 Konfidentiell information

Vi ska vara försiktiga när vi hanterar all konfidentiell information som Webhelp innehar om våra tjänster, produkter, processer, patent, know-how eller personal, eller vår industriella, strategiska och finansiella verksamhet. Sådan information får inte avslöjas eller offentliggöras utan föregående tillstånd från Webhelp.

Dessutom ger våra kunder, leverantörer och andra affärspartners oss ofta konfidentiell och skyddad information. Webhelp är en pålitlig partner för dem. Vi bör alla hantera information och data som tillhandahålls av tredje part med försiktighet, i enlighet med de villkor enligt vilka informationen lämnades till Webhelp och i enlighet med alla tillämpliga lagar och förordningar. Den allmänna regeln är att inte lämna ut information om Webhelp eller dess kunder eller samarbetspartners, såvida inte Webhelps policyer eller lagen uttryckligen kräver att du ska göra det.

Tillgång till statligt klassificerad information kräver särskilt tillstånd, beroende på hur känslig informationen är. Varje utbyte eller utlämnande av sekretessbelagda uppgifter eller sekretessbelagd utrustning ska strikt följa de relevanta och tillämpliga säkerhetsförfaranden som finns på plats.

+ Do's

- När du arbetar i offentliga utrymmen ska du vara extra noga med att hålla informationen privat så att den inte kan ses av allmänheten: Installera ett sekretessfilter på dina enheter och se till att ingen annan kan se dina skärmar

✗ Don'ts

- Ring inte affärsrelaterade telefonsamtal på upptagna offentliga platser (flygplatser, tåg osv.)
- Avslöja inte känslig eller konfidentiell information för släktingar, nära vänner eller arbetskamrater

Vänligen se vår handbok om informations säkerhet



4.3 Säkerhet

Webhelp förser sina game-changers med IT-utrustning, kommunikationsmedel och data för att de ska kunna utföra sina uppgifter. Varje individ är ansvarig för att använda dessa resurser i enlighet med den tillämpade säkerhetspolicy, för att begränsa exponeringen av Webhelps informationssystem för externa hot.

Cyberattacker, som syftar till att olagligt få tillgång till känslig information eller personuppgifter för att utnyttja dem, kan ha en förödande inverkan på vår och våra kunders affärsverksamhet. Vi måste alla agera ansvarsfullt och i linje med koncernens policyer och riktlinjer.

+ Do's

- Rapportera alla försök till nätfiske till avdelningen för informationssäkerhet
- Om du felaktigt anger uppgifter om inloggningsuppgifter ska du informera din chef och ändra ditt lösenord omedelbart
- Var alltid misstänksam när du får e-postmeddelanden som ber om personlig eller känslig information
- Meddela din linjeföring eller den lokala IT-avdelningen om utrustning som innehåller eller kan få tillgång till tillgångar försvinner, stjäls eller saknas

× Don'ts

- Meddela inte några referenser även om begäran verkar vara ärlig och pålitlig
- Skicka inte företags- eller kundinformation till någon inom eller utanför företaget som inte är behörig att ta emot den
- Tveka inte att kontakta avdelningen för informationssäkerhet om du har frågor eller funderingar

Se vår handbok som rör informationssäkerhet

4.4 Personuppgifter

Vi är alla skyldiga att se till att företagets resurser används på ett lämpligt och effektivt sätt och för legitima affärssyften. Alla Webhelps resurser eller kundens resurser som görs tillgängliga för Webhelp måste skyddas mot obehörig eller olämplig åtkomst, användning och förstörelse samt mot stöld och bedrägeri.

Ingen får ta bort företagets eller kundens egendom för eget personligt bruk eller göra den tillgänglig för någon annan person för att användas till förmån för andra än Webhelp.

Webhelp har särskilt åtagit sig att respektera nyckelprinciperna för skydd av personuppgifter som anges i tillämpliga lagar och förordningar. Webhelp hanterar en stor mängd personuppgifter och är särskilt angelägen om frågor som rör databehandling, datalagring och sekretess. Webhelps bindande företagsregler (BCR) har godkänts och är juridiskt bindande och ska tillämpas av varje person som arbetar på Webhelp.

+ Do's

- Rapportera eventuella brott mot personuppgifter
- Samla in personuppgifter endast i den utsträckning som är strikt nödvändig för att uppfylla ett lagligt eller legitimt syfte
- Dela personuppgifter (även om de är skyddade med lösenord) endast på Webhelps professionella kommunikationsverktyg

× Don'ts

- Samla inte in personuppgifter om det inte finns något legitimt syfte
- Anta inte att personuppgifter som samlats in för ett syfte kan användas för andra ändamål

Se vår policy som rör GDPR



4.5 Räkenskaper och affärshandlingar

Webhelp har ett ansvar att föra och underhålla fullständiga och korrekta böcker och register. Vi ska snabbt och korrekt registrera alla finansiella transaktioner i enlighet med företagets policy och ska upprätthålla lämplig dokumentation. Dessa regler gäller oavsett hur liten betalningen kan vara. Vi bör alla samarbeta med alla förfrågningar från interna och externa revisorer och uppfylla deras förväntningar. Vi bör inte skapa eller delta i skapandet av falska eller vilseledande affärsregister eller bokföringsposter. Vi ska kräva förhandsgodkännande för eventuella utgifter som uppstår för Webhelps räkning i enlighet med Webhelps policyer. Vi bör inte kräva ersättning om inte sådana utgifter verkligen har uppstått inom ramen för ett projekt eller aktiviteter som utförts på uppdrag av Webhelp.

+ Do's

- Var korrekt och rättvis när det gäller att registrera och underhålla våra bokföringsböcker och register (inklusive att lämna in en utgiftsrapport, förbereda en ekonomisk rapport eller helt enkelt fylla i en tidrapport)
- Rapportera alla situationer där du pressas eller uppmanas att göra något olagligt eller oetiskt

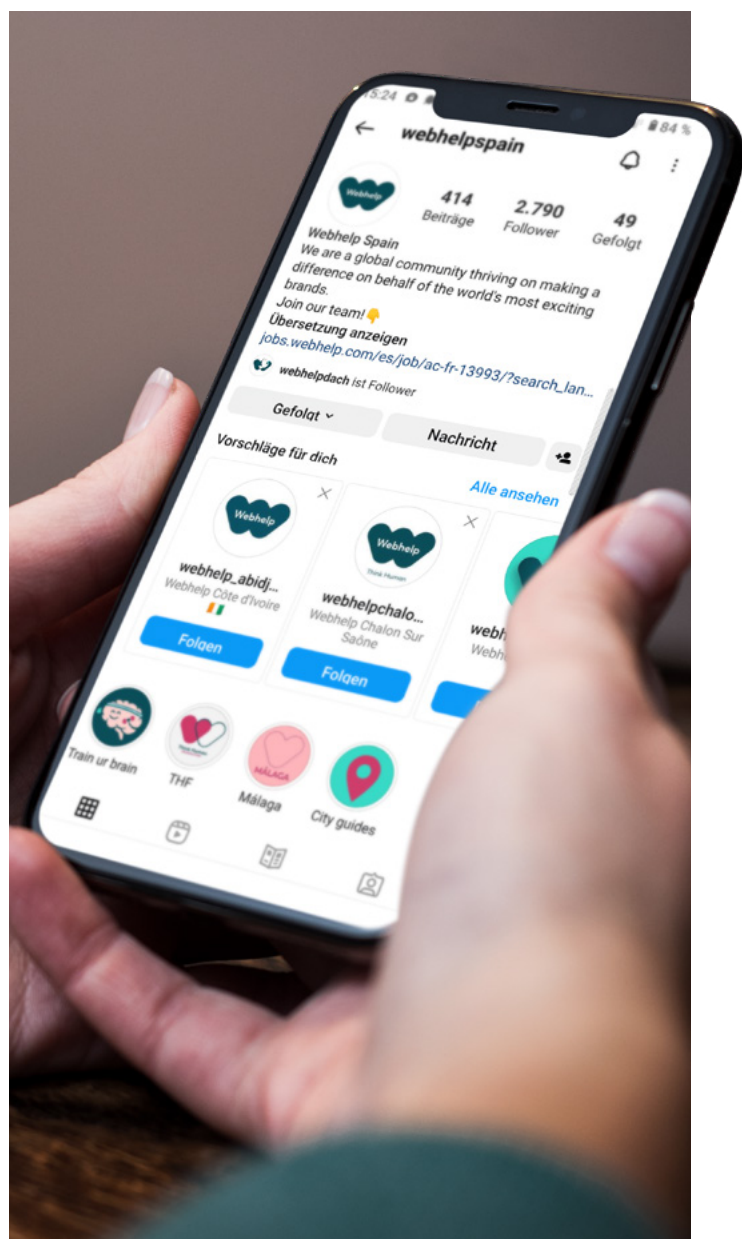
✗ Don'ts

- Gör inte falska eller vilseledande inlägg för att dölja olämpliga aktiviteter
- Dela inte ofullständig information (finansiella rapporter) till en tredje part för att säkra företagets intresse

4.6 Respektera Webhelps rykte

Vi är ansvariga för att inte använda information på ett sätt som skulle skada Webhelp eller någon eller dess kunder och skydda Webhelps rykte genom vårt beteende eller deklARATIONER på något medium (skriftliga medier, radio och tv, fotografiska medier, sociala nätverk, e-post, telefonväxlar).

Att skada Webhelps image kommer att skada oss alla.



4.7 Kommunikation media/sociala nätverk

På Webhelp är vi engagerade i att skapa oförglömliga mänskliga upplevelser för dagens digitala värld. Området för sociala medier är en integrerad del av livet för både våra game-changers och kunder. Vi uppmuntrar våra game-changers att njuta av sina sociala medieplattformar, men betonar också vikten av att agera på ett professionellt sätt när de hänvisar till Webhelp online. Vi uppmuntrar våra game-changers att dela våra officiella inlägg och tagga sina egna inlägg med hashtags som #wearewebhelp och våra namn på program för personalengagemang. Vi tillåter inte våra game-changers att publicera eller kommentera i Webhelps namn, såvida de inte uttryckligen har behörighet att göra det – t.ex. våra chefer för sociala medier. Vi sätter våra kunder i hjärtat, men är en leverantör, därför använder eller taggar inte våra kunders namn eller delar någon kund- eller företagsrelaterad information online. Slutligen, om du vill dela eventuella frustrationer eller meningsskiljaktigheter med kollegor, uppmuntrar vi dig att dela dem i privata meddelanden eller kontakta din chef eller personalavdelningen och / eller efterlevnadsavdelningen för att lösa alla situationer. Sociala medier är ökända för feltolkningar och virala reaktioner som kan skada både vårt företags rykte och ditt eget

+ Do's

- Använd alltid sunt förnuft när du publicerar innehåll på sociala medier. Om du är osäker, lämna det utanför. Kom ihåg att det du publicerar på Internet är permanent och det du skriver kan få konsekvenser i verkligheten.
- Stöd gärna Webhelp på sociala medier. Det enklaste sättet att göra detta är att gilla, kommentera, dela och retweeta företagsinlägg
- Du är en viktig ambassadör för vårt företag och vi är glada för dig att kunna säga att du arbetar för Webhelp; Du måste dock tydligt ange att de åsikter/åsikter som uttrycks är dina egna
- Visa respekt för Webhelps kultur och värderingar samt andra kulturer, religioner och värderingar

✗ Don'ts

- Använd inte sociala medieplattformar i dina personliga enheter i några operativa områden om du inte är behörig att göra det
- Låt inte något felaktigt, konfidentiellt eller icke-offentligt innehåll om Webhelp eller dess kunder publiceras på sociala medier. Sekretesspolicyer och lagar gäller alltid
- Tala inte för Webhelp om du inte blir ombedd eller behörig att göra det.





Think Human

WEBHELP SAS

3 Rue d'Héliopolis
75017 Paris
France

webhelp.com

bkms-system.com/phonethics



Table of Contents