



We put our client
at the heart

Webhelp

Think Human

Code of Conduct

January 2023

We make
business
more human



Olivier Duha
Co-Founder & CEO

Et adfærdskodeks for os alle.

Etisk beslutningstagning kan undertiden være en vanskelig vej at følge. At gøre det rigtige på det rigtige tidspunkt af den rigtige grund kræver, at man opfører sig med integritet og respekt for lovgivningen i alle lande, hvor vi opererer.

Webhelp investerer i mennesker og det miljø, vi arbejder i, fordi vi ved, at når mennesker trives, har det en stærk indvirkning på os, vores kunder og på vores interessenter. Webhelp tror på, at det at gøre forretningen mere menneskelig fører til en bedre kundeoplevelse - og en sundere virksomhed.

Vores adfærdskodeks er en grundlæggende reference med hensyn til etik, social og miljømæssig ansvarlighed og med hensyn til økonomisk og juridisk overholdelse. Det er også hjørnesteinen i vores ESG-program "More Movements", der fokuserer på dets fire søjler (People, Planet, Progress, Philanthropy) og opretholder disse principper i udførelsen af vores aktiviteter.

For at understøtte etisk adfærd og løbende forbedringer er formålet med dette kodeks at hjælpe os med at træffe de rigtige beslutninger som game-changers og fortæller os, hvordan vi interagerer med alle former for interessenter. Denne kode gælder for os som virksomhed, for hver enkelt af os individuelt såvel som for alle vores entreprenører / leverandører, og alle skal respektere dens principper.

Ved at efterleve dette adfærdskodeks giver vi os selv midlerne til samlet set at opbygge en mere bæredygtig og attraktiv fremtid.

Vi er alle ambassadører for Webhelps grundlæggende værdier og kultursøjler. Tak til jer alle for at have læst dette adfærdskodeks omhyggeligt og for at følge dets anbefalinger.

VELKOMMEN

Webhelps værdier ...

Anerkendelse

Anerkendelse af det individuelle bidrag er afgørende for at sikre vores fælles succes.

Integritet

Vi arbejder med en positiv indstilling og går foran med et godt eksempel. Vi behandler andre, som vi selv gerne vil behandles.

Enhed

At arbejde som et team for at opnå fælles succes går forud for personlige interesser.

Engagement

Vi indfrier løfterne givet til kolleger, klienter og kunder.

Wow

Ved at "gå den ekstra mil" og omfavne innovation søger vi konstant at forbløffe de mennesker, vi arbejder med!

... og kultursøjler



Vi er en virksomhed, der sætter mennesket i centrum



Vi sætter vores klient i centrum

Vi er passionerede game-changers



Vi stræber efter at nyde hver dag

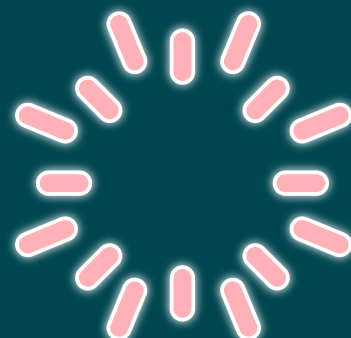


Table of Contents

1

HVEM OMHANDLER DET?

5–7

2

MENNESKER OG MILJØ

8–12

3

FORRETNINGSINTEGRITET

13–18

4

AKTIVER OG DATA

19–23





HVEM OMHANDLER DET?

1.1 OMRÅDE

1.2 SPEAK-UP



1.1 Område

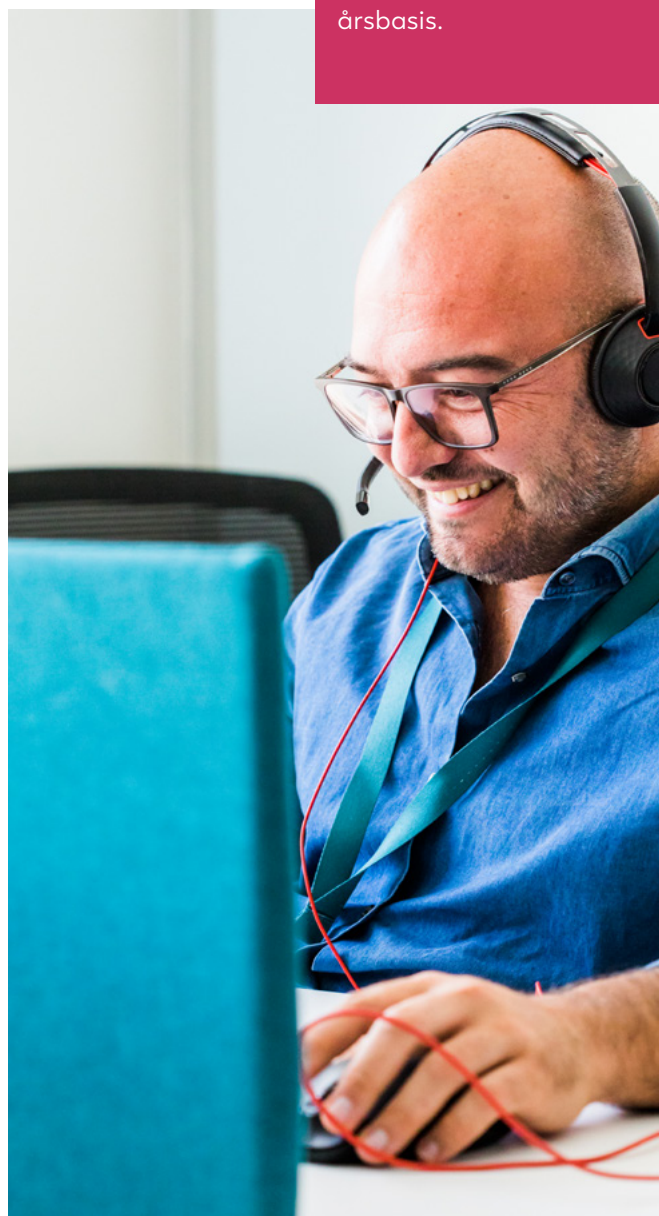
Adfærdskodekset gælder for alle game-changers i Webhelp-gruppen over hele verden. Dette omfatter alle funktionærer, direktører, midlertidigt ansatte og tredjepartsrepræsentanter (tredjeparts salgsagenter, repræsentanter, konsulenter, distributører eller formidlere), der udfører tjenester for eller på vegne af datterselskaber og tilknyttede virksomheder i Webhelp-koncernen (samlet "Webhelp"), og dem, der repræsenterer Webhelps interesser i eventuelle joint ventures.

Vi bør alle overholde værdierne, kultursøjlerne og principperne i dette adfærdskodeks, når vi udfører Webhelps forretningsaktiviteter. Det er alles opgave at sikre, at adfærdskodekset overholdes strengt og konsekvent på tværs af Webhelp. Derudover skal Webhelps forretningspartnere, herunder joint venture-partnere, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter og andre tredjepartsrepræsentanter, i videst muligt omfang gøres opmærksomme på adfærdskodekset og forventes at anvende lignende værdier, kultursøjler og principper på deres egne aktiviteter, når de driver forretning med eller på vegne af Webhelp.

Webhelp har en nultolerancetilgang til alle former for misbrug og forventer, at alle game-changers opfører sig på en professionel, etisk og socialt acceptabel måde af højeste standard. Manglende overholdelse af principperne eller ånden i kodekset eller politikrammen vil blive betragtet som et alvorligt brud på Webhelps adfærdskodeks og vil blive undersøgt. Overtrædelser af kodekset eller politikrammen vil resultere i disciplinære foranstaltninger, lige fra en mundtlig advarsel til opsigelse af din ansættelse for alvorlige overtrædelser.

Training

Det kræves, at alle game-changers følger den obligatoriske træning i dette kodeks, når de tilslutter sig Webhelp og derefter på årsbasis.



1.2 Speak-up

Som ansatte i en virksomhed eller som arbejdstagere på vegne af en virksomhed kan det ske, at vi vidner uacceptabel adfærd, der overtræder vores adfærdskodeks.

Webhelp opfordrer kraftigt sine game-changers til at rejse spørgsmål eller bekymringer til deres nærmeste leder, Human Resources og / eller Compliance. Det er vigtigt, at alle ledere etablerer et positivt arbejdsmiljø og tilskynder deres game-changers til at kommunikere åbent.

Hvis en game-changer mener, at det kan være vanskeligt at informere sin leder, eller at den indberettede uregelmæssighed ikke vil resultere i passende opfølgning, kan vedkommende kontakte compliance-afdelingen ved at indsende en rapport på www.bkms-system.com/phonethics.

Desuden, når en game-changer er bekymret eller mistænker en overtrædelse af dette adfærdskodeks og / eller gældende lov har fundet sted eller vil forekomme, kan dette også rapporteres anonymt - hvis lokale love tillader det - på www.bkms-system.com/phonethics med alle relevante oplysninger, der er i stand til at underbygge påstanden. Enhver sådan rapport vil blive modtaget i fortrolighed af Compliance, som vil kvittere for modtagelsen af rapporten og give anmelderen en rimelig frist til at vurdere, om der er grundlag for videre undersøgelse af sagen

Vi vil sikre en retfærdig proces i tilfælde af en undersøgelse under overholdelse af principperne om fortrolighed og uskyldsformodning. Alle oplysninger, der meddeles, vil kun blive delt med de personer, der har legitim grund til at vide det, enten for at sikre, at bekymringen håndteres, og/eller at der træffes passende foranstaltninger.

Hvis en indberetning ikke efterfølges af disciplinære eller retslige procedurer, vil data vedrørende denne indberetning blive destrueret eller arkiveret efter afslutningen af undersøgelsen.

Webhelp tillader ikke, at der træffes gengældelsesforanstaltninger mod nogen game-changer for at rapportere i god tro om en formodet overtrædelse af dette adfærdskodeks eller gældende lovgivning. Hvis en game-changer mener, at vedkommende er blevet gengældt for at have rapporteret et problem, skal de kontakte Compliance.

Som en del af whistleblowingprocessen udfører Webhelp automatisk behandling af personoplysninger i overensstemmelse med Webhelps privatlivspolitik og med eventuelle gældende juridiske og lovgivningsmæssige krav.





MENNESKER OG MILJØ

- 2.1 MENNESKERETTIGHEDER OG ARBEJDSRET
- 2.2 MANGFOLDIGHED, LIGHED OG INKLUSION
- 2.3 SUNDHED OG SIKKERHED
- 2.4 MILJØ
- 2.5 SAMFUNDSRELATIONER



2.1 Menneskerettigheder og arbejdsret

Som underskriver af FN's Global Compact er Webhelp fuldt ud forpligtet til at respektere og støtte menneskerettighederne i alle sine aktiviteter og forretningsaktiviteter over hele verden og til at undgå delagtighed i krænkelse af menneskerettighederne. Til dette formål er Webhelp forpligtet til at overholde alle nationale og internationale menneskerettighedslove og -bestemmelser, herunder verdenserklæringen om menneskerettigheder, Den Internationale Arbejdsorganisations erklæring om grundlæggende principper og rettigheder på arbejdspladsen og FN's vejledende principper om erhvervslivet og menneskerettigheder.

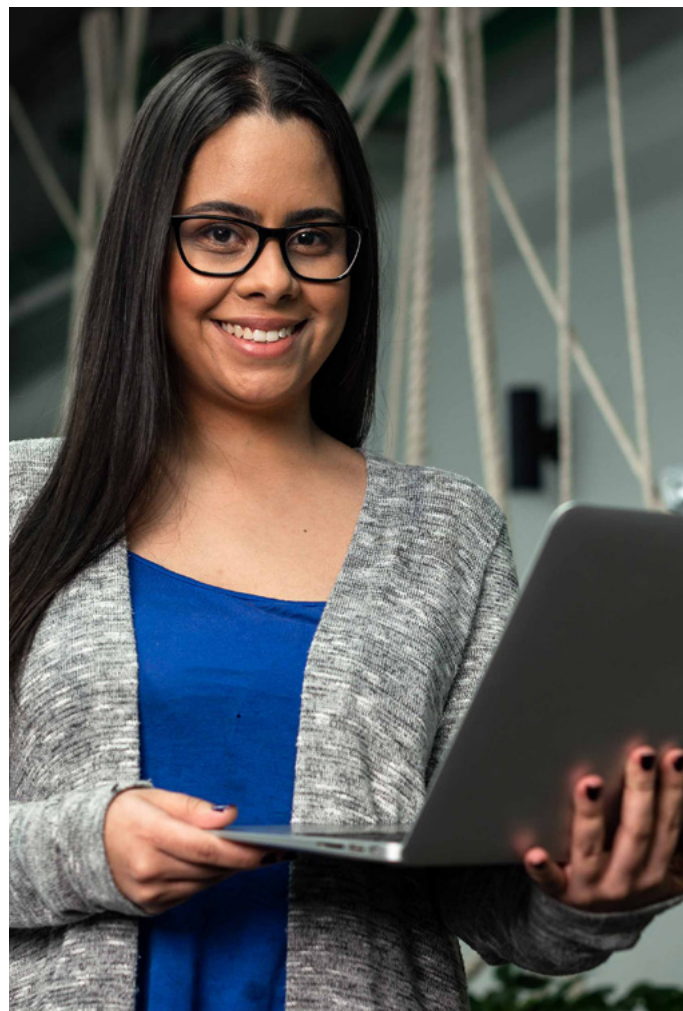
Som arbejdsgiver overholder Webhelp alle gældende lokale love og bestemmelser vedrørende arbejde og beskæftigelse, herunder, men ikke begrænset til, love og regler vedrørende mindsteløn, maksimal arbejdstid i henhold til lokale arbejdslove og -bestemmelser, hviledage, compensation, fair rekruttering, lige beskæftigelsesmuligheder og foreningsfrihed og kollektive forhandlinger.

+ Do's

- Behandl alle kolleger og eksterne interessenter med værdighed og respekt for menneskerettighederne
- Anmeld enhver form for krænkelse af menneskerettighederne i vores værdikæde

✗ Don'ts

- Ignorér ikke misbrug, der er rapporteret til dig, eller forseelser, du er opmærksom på



Som et absolut princip vil Webhelp ikke engagere sig i eller støtte:

- anvendelse af børnearbejde
- anvendelse af tvangsarbejde
- moderne slaveri;
- menneskehandel;
- ansættelse af ulovlig udenlandsk arbejdskraft.

Desuden vil vi ikke drive forretning med joint venture-partnere, entreprenører, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter eller andre tredjeparter, hvis vi bliver opmærksomme på, at de deltager i en sådan praksis.

Med hensyn til beskyttelse af studerendes arbejde garanterer Webhelp korrekt opbevaring af eksamensbeviser, streng due diligence af uddannelsespartnere og beskyttelse af studerendes rettigheder i overensstemmelse med gældende love og regler.

Se vores politik vedrørende Arbejde og Menneskerettigheder



2.2 Mangfoldighed, lighed og inklusion

Webhelp er et sted, hvor vi alle har mulighed for at udvikle deres personlige kompetencer og understøtte den kollektive udvikling af Webhelp. Der ligger to grundlæggende principper til grund for Webhelp-organisationen:

Ikke-forskelbehandlings: Ingen bør diskrimineres med hensyn til alder, handicap, etnicitet, race, køn, civilstand, national oprindelse, politisk tilhørsforhold, religion, seksuel orientering, kønsidentitet, fagforeningsmedlemskab eller forening (game-changers kan frit omgå andre, danne og tilslutte sig en organisation efter eget valg) eller enhver anden status, der er beskyttet af gældende national eller lokal lovgivning og i ansættelsespraksis. Ingen

må kræves graviditets- eller lægeundersøgelser, medmindre det udtrykkeligt og specifikt er tilladt i henhold til den lokale lovgivning eller er ift. sikkerheden på arbejdspladsen, og ingen må ikke uretmæssigt diskrimineres på grundlag af testresultater.

Respekt for hvert enkelt individ, herunder den enkelte aktørs ret til værdighed og privatliv. Alle hos Webhelp har ret til en arbejdsplads uden nogen form for misbrug og/eller chikane, hvad enten det er fysisk eller verbalt, herunder, men ikke begrænset til, uønskede seksuelle tilnærmelser, truende adfærd og stødende kommentarer eller adfærd. Derudover skal privatlivets fred for alle medarbejderinformationer, der indsamles eller opbevares af Webhelp, respekteres og håndteres i overensstemmelse med gældende love og regler;

+ Do's

- Som leder bidrage til at opbygge og fremme et mangfoldigt, retfærdigt og inkluderende arbejdsmiljø uden diskrimination, chikane og bevidst eller ubevidst bias
- Som leder skal du foretage alle rimelige tilpasninger for at opfylde vores forpligtelser i henhold til love, der beskytter rettighederne for mennesker med forskellige evner



✗ Don'ts

- Du må ikke ignorere eller tie stille, hvis du er vidne til diskrimination eller chikane fra kolleger eller tredjeparter – uanset form (mundtligt ansigt til ansigt eller eksternt, skriftligt, på et opslag på sociale medier, i et internt meddelelsesværktøj ...) diskutere det med den pågældende kollega, hvis du føler dig godt tilpas eller kontakter din nærmeste leder, HR-team eller bruge PhonEthics
- Ignorer ikke mindre aggressioner eller mindre ulighed, fordi de virker "mindre", såsom ufølsomme vittigheder, eller fejltagelser, der laves med vilje. Diskuter det med den pågældende kollega, hvis du føler dig tryk eller kontakter din nærmeste leder, HR-team eller bruger PhonEthics
- Som leder skal du ikke vende det blinde øje til upassende, chikanerende eller diskriminerende kommentarer eller adfærd under påskud af et tidligere "godt forhold" mellem kolleger

Se vores politik vedrørende Mangfoldighed, Lighed og Inklusion



2.3 Sundhed og sikkerhed

Et sikkert, sundt og miljøvenligt arbejdsmiljø:

Webhelp skal sikre overholdelse af gældende love og regler vedrørende sundheds- og sikkerhedsstandarder og reducere sundhedsrisici og erhvervsrisici, hvor det er muligt, ved at implementere interne procedurer og træning i disse. Webhelp stiller f.eks. sine game-changers tilgængelige og rene toiletfaciliteter og drikkevand til rådighed. Spise-, madlavnings- og opbevaringsfaciliteter skal være sanitære.

+ Do's

- Identificer farer og reducer risici til et acceptabelt niveau
- Rådfør dig med game-changers og hjælp til at fremme sundheds- og sikkerhedsstandarder og forventninger

✗ Don'ts

- Gå ikke på kompromis med vores kollegers og eksterne interessenters sundhed, sikkerhed og fysiske integritet, der er del af vores forretning



Der henvises til vores særlige politik vedrørende Sundhed, Sikkerhed og Miljø



2.4 Miljø

Webhelp er engageret i at reducere miljøpåvirkningen fra sine aktiviteter og især kulstofaftryk på tværs af alle områder gennem implementering af målrettede handlinger over hele verden og regelmæssig overvågning af deres effektivitet.

Webhelp anvender en forsigtighedstilgang til miljøbeskyttelse gennem udførelse risikovurderinger og implementering af tilsvarende afbødende foranstaltninger. Webhelp er også forpligtet til princippet om risikoforebyggelse og søger at implementere de højeste standarder for at garantere sundhed og sikkerhed for game-changers og andre interessenter, herunder implementering af dedikerede interne procedurer og levering af målrettet træning.

+ Do's

- Når du træffer en forretningsbeslutning, skal du vurdere miljøpåvirkningen og minimere vores miljømæssige fodaftryk
- For forretningsrejser skal du altid overveje den mindre kulstof-emissive mulighed (tog vs fly, bildeling vs at tage en bil alene ...)
- Tal med dine lokale og/eller regionale Greenhelp-teams om ideer, udfordringer eller information

× Don'ts

- Du må ikke ignorere eller tie, hvis du er vidne til defekt udstyr, der fører til energiineffektivitet og øget kulstofemissioner eller skader biodiversiteten

2.5 Samfundsrelationer

Webhelp er fuldt engageret i lokalsamfund og er forpligtet til at forhindre og afbøde eventuelle negative virkninger, som dets drift utilsigtet kan have på disse samfund. I denne henseende investerer Webhelp i flere samfundsaktioner på globalt og lokalt plan og forpligter sig til at undgå tvangsudsættelse og fordrivelse af befolkninger på grund af dets operationer.

Webhelp bidrager til velgørende formål og sponsorerer aktiviteter, der passer til vores værdier. Eventuelle sponsorater og donationer skal altid gennemgås og godkendes, inden de foretages, og skal registreres i Webhelps regnskab.

+ Do's

- Udvalg altid sponsorerede / velgørende organisationer baseret på erfaring og omdømme
- Sørg for, at alle sponsorater/ donationsanmodninger administreres på Compliance Portalen på <https://compliance.webhelp.com>

× Don'ts

- Giv ikke sponsorater/ donationer på vegne af Webhelp uden at modtage forhåndsgodkendelse
- Giv ikke sponsorater/ donationer, hvis det giver anledning til en interessekonflikt

Se vores politik vedrørende sponsorater og donationer





FORRETNINGS- INTEGRITET

- 3.1 OVERHOLDELSE AF LOVEN
- 3.2 BESTIKKELSE OG KORRUPTION
- 3.3 GAVER OG GÆSTFRIHED
- 3.4 INTRESSEKONFLIKTER
- 3.5 TREDJEOARTER
- 3.6 RETFÆRDIG BEHANDLING AF KUNDER OG LEVERANDØRER
- 3.7 KONKURRENCERET
- 3.8 BEKÆMPELSE AF HVIDVASKNING OG SKATTEUNDDRAGELSE
- 3.9 ØKONOMISKE SANKTIONERFRAUD
- 3.10 BEDRAGERI



3.1 Overholdelse af loven

Hos Webhelp forpligter vi os til at overholde love globalt. Overholdelse af loven er naturligvis det grundlæggende princip. Vi er under alle omstændigheder forpligtet til at overholde loven og andre gældende forpligtelser i ethvert land, hvor Webhelp er placeret.

Når lokal lovgivning eller lokale toldmyndigheder pålægger højere standarder end dem, der er fastsat i adfærdskodeksen, bør lokal lovgivning og lokale skikke altid finde anvendelse. Hvis adfærdskodeksen imidlertid fastsætter højere standarder, bør den have forrang, medmindre dette resulterer i ulovlig aktivitet.

Det er vores personlige ansvar at overholde love, regler og forpligtelser, især dem, der er knyttet til vores forretning. Alle er forpligtet til at undgå at deltage i aktiviteter, der kan involvere dem eller Webhelp i en ulovlig aktivitet.

Ud over at overholde love og regler bør vi alle udvise integritet og opfylde de forpligtelser, vi har indgået i vores forhold til kolleger, kunder, leverandører og andre partnere.

+ Do's

- Drive forretning med den højeste respekt for anti-bestikkelseslove og Webhelps interne politikker
- Informer Compliance, hvis du bliver opmærksom på anmodninger fra kunder, leverandører eller tredjeparter om forkerte betalinger

3.2 Bestikkelse og korruption

Webhelp er forpligtet til at vinde forretning gennem fair, ærlig og åben konkurrence på markedet og er intolerant over for bestikkelse eller enhver anden form for korruption enten direkte eller gennem en tredjepart. Webhelp opretholder streng overholdelse af alle love om bekæmpelse af bestikkelse, antikorruption, afpresning og underslæb, der gælder for dets virksomheder og aktiviteter rundt om i verden. Desuden er det forbudt at bruge virksomhedens penge eller ressourcer til at yde politiske bidrag.

Anti-bestikkelse og anti-korruption love er komplekse, og straffen for enkeltpersoner og Webhelp kan være alvorlig. Politikken bør gennemgås sammen med dette adfærdskodeks for vejledning om upassende betalinger, inddragelse og overvågning af tredjeparter, forretningsgaver og gæstfrihed og politiske bidrag, faciliteringsbetalinger, sponsorater og donationer blandt andre emner.

Rimelige og salgsfremmende forretningsudgifter, der søger at opretholde gode relationer, anerkendes som legitim del af at drive forretning. Sådanne fordele kan dog kun accepteres, hvis de tjener et legitimt forretningsformål og ikke tjener til at opnå eller give en uretmæssig fordel.

✗ Don'ts

- Du må ikke tilbyde, love eller give, hverken direkte eller indirekte, en økonomisk eller anden fordel, der kan tolkes som bestikkelse til en anden person eller organisation for at tilskynde dem til at give Webhelp en kommerciel fordel
- Udvøv ikke, uanset på hvilken måde, upassende indflydelse på en potentiel kunde, en kunde og/eller en tilknyttet person under en budproces

Der henvises til vores politik vedrørende anti-bestikkelse og etik



3.3 gaver og gæstfrihed

Da en gave kan skabe et udseende af utilbørlig indflydelse på dem, som Webhelp gør eller søger at gøre forretninger med, bør game-changers være yderst forsigtige med at modtage eller give nogen gave / gæstfrihed overhovedet i en forretningssammenhæng. Gaver og gæstfrihed omfatter varer såsom kontanter eller lignende, herunder underholdning, gavekort, produktrabatter og ikke-forretningsaktiviteter. Sådanne gaver og gæstfrihed skal begrænses til genstande af meget lav værdi, såsom, i tilfælde af at give en gave, varer, der er mærket med Webhelp-logoet.

Udgifter til fordel for familiemedlemmer til kunder, potentielle kunder eller udenlandske embedsmænd eller betaling for aktiviteter så som besøg i turistattraktioner er strengt forbudt.

+ Do's

- Videregive eventuelle gaver eller gæstfrihed, der modtages eller tilbydes fra/til en tredjepart, på Compliance-portalen
- Sørg for, at værdien af de gaver / gæstfrihed, du tilbyder, er rimelig

✗ Don'ts

- Tilbyd ikke en gave, et vederlag eller en fordel til nogen, der ved, at den vil blive brugt til at lette en lovovertrædelse i henhold til nogen lovgivning i dit land eller andre steder

Se vores dedikerede politik vedrørende gaver og gæstfrihed

3.4 Interessekonflikter

Der forventes en høj grad af loyalitet og integritet fra os alle. Medmindre der er indhentet forudgående tilladelse fra Webhelp, må vi ikke udføre arbejde for en eksisterende eller potentiel konkurrent, mens vi stadig er ansat hos Webhelp. En interessekonflikt er ikke nødvendigvis et problem i sig selv, men hvis man undlader at erklære og håndtere den korrekt, kan det have negative konsekvenser for medarbejderen og for Webhelp.

Vi bør undgå faktiske eller tilsyneladende interessekonflikter mellem vores egne personlige interesser eller tilknytninger og Webhelp eller dets kunders interesser. Der kan f.eks. opstå potentielle interessekonflikter, hvor vi har:

- en direkte eller indirekte økonomisk eller gavnlig interesse (f.eks. gennem et familiemedlem eller et nært forhold)
- et ansættelsesforhold med en virksomhedskonkurrent, leverandør, kunde eller modpart;
- accepteret fordele fra en virksomhedskonkurrent, leverandør, entreprenør eller anden tredjepart.

+ Do's

- Informer altid din leder om en faktisk eller en tilsyneladende interessekonflikt
- Sørg for, at interessekonflikter håndteres ved hjælp af Group Compliance Portalen

✗ Don'ts

- Sæt ikke dig selv i en situation, hvor du skal ansætte, overvåge, administrere eller forhandle for et af dine familiemedlemmer/slægtninge eller nære personlige venner
- Handl ikke på situationer, hvor dine personlige interesser kan synes at påvirke dine beslutninger i Webhelp

Se vores særlige politik vedrørende interessekonflikt



3.5 Tredjeparter

Hos Webhelp etablerer vi relationer baseret på gensidigt samarbejde og loyalitet med vores joint venture-partnere, entreprenører, kunder, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter og tredjepartsrepræsentanter ("tredjepartsinteressenter").

Det er vores mål at opnå langsigtede relationer med tredjepartsinteressenter, der accepterer og deler de principper, der er beskrevet i dette adfærdskodeks. Vores partnere bør forstå, dele og anvende de samme høje standarder for forretningsetik, navnlig med hensyn til antikorrupsionsprocedurer, beskyttelse af menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder samt bæredygtig udnyttelse af miljøet.

Vi skal alle handle med høj integritet, når vi har med tredjepartsinteressenter at gøre, og vi skal undgå interessekonflikter og rapportere eventuelle faktiske eller potentielle interessekonflikter, der opstår (som beskrevet i afsnittet om interessekonflikter ovenfor).

+ Do's

- Når du vælger leverandør, skal du inkludere vores obligatoriske ESG-kriterier i udvælgelsesprocessen
- Hvis du har en bekymring, skal du rejse den med det team, der er ansvarlig for projektet, og med Compliance-afdelingen

✗ Don'ts

- Du må ikke ignorere eller tie, hvis du er vidne til, at leverandører overtræder vores regler for adfærdskodeks

3.6 Retfærdig behandling af kunder og leverandører

Vi dedikerer vores energi til at gøre vores kunder tilfredse, og dette bør altid være vores prioritet.

Vi vil behandle vores kunder og leverandører ærligt og retfærdigt, uanset størrelsen på deres virksomhed. Webhelp forpligter sig til ikke bevidst at give urigtige oplysninger om produkter eller tjenester i reklamer, offentlige erklæringer eller kampagnetilbud til kunder.

Game-changers, der forhandler kontrakter, bør sikre, at alle udsagn, kommunikation og præsentationer er troværdige. Forhandlingerne udføres i overensstemmelse med reglerne om etik og lovlighed.

Webhelp har leveret systemer, der gør det muligt at evaluere sine faciliteter og operationer og deres underleverandører og leverandører på næste niveau.

Til vores kunder har Webhelp også udviklet og vedligeholdt ledelses- og medarbejderuddannelsesprogrammer for at lette korrekt implementering af politikker og procedurer og for at opfylde de løbende forbedringsmål. Webhelp har en proces til at kommunikere klare og nøjagtige oplysninger om dets ydeevne, praksis, politikker og forventninger til sine medarbejdere, næste leverandør(-er) og kunder.

Se vores politik vedrørende
tredjeparts due diligence



3.7 Konkurrenceret

Webhelp tror på fair, ærlig og åben konkurrence. Vi skal nøje overholde gældende konkurrence-/antitrustlove i alle lande, hvor vi driver forretning. Disse love forbyder aftaler eller adfærd, der kan begrænse eller påvirke fair konkurrence og handel.

Vi indhenter ikke konkurrenceefterretninger på ulovlig vis, herunder gennem bestikkelse.

Desuden må vi ikke udveksle eller videregive kommercielt følsomme oplysninger med konkurrenter, især oplysninger vedrørende forretningshemmeligheder. Vi bør altid sikre, at arten af og formålet med enhver kommunikation med konkurrenter ikke har en negativ indvirkning på fair konkurrence.

+ Do's

- Informer din leder og Compliance, hvis vi utilsigtet har modtaget eller brugt fortrolige oplysninger relateret til konkurrenter
- Rapportér til din leder eller ved hjælp af PhonEthics eventuelle bekymringer om prisfastsættelse, fordeling af markedsandele eller informationsdeling mellem konkurrenter

✗ Don'ts

- Hjælp ikke en kunde/leverandør med ulovligt at skævvride eventuelle udbuds krav/-processer
- Hjælp ikke en kunde/leverandør med udarbejdelse af udbudsmateriale og tekniske specifikationer
- Udveksl ikke konkurrencefølsomme oplysninger eller diskuter udbud med konkurrenter

3.8 Bekæmpelse af hvidvask af penge og skatteunddragelse

For at undgå at blive involveret i hvidvaskning af penge kræver Webhelp, at vores medarbejdere rapporterer til Compliance, hvis en anden medarbejder ved eller har mistanke om, at en enhed eller en person, som Webhelp driver forretning med (herunder kunder, joint venture-partnere, entreprenører, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter eller andre tredjepartsrepræsentanter) kan have været involveret i eller draget fordel af, kriminelle aktiviteter, herunder aktiviteter, der er forbudt i henhold til dette adfærdskodeks i afsnittene om handel med værdipapirer, fair konkurrence, bestikkelse og korruption, import-/eksportbestemmelser og sanktioner. Vi sørger for, at vi ikke bedriver skatteunddragelse fra vores interessenter (kunder, leverandører ...).

+ Do's

- Sørg for, at due diligence-processen udføres på tredjeparter, før der etableres et partnerskab med dem
- Vær særlig opmærksom på tredjeparter, der kontrolleres af offentligt ansatte eller af politisk udsatte personer (PEP'er)

✗ Don'ts

- Opret ikke et forhold til nogen tredjepart, hvis screeningsprocessen ikke er fuldt ud gennemført.
- Accepter ikke andre betalingsformularenheder end kundens egne konti



3.9 Økonomiske sanktioner

Som en global virksomhed køber Webhelp varer og tjenester fra en bred vifte af leverandører. Webhelp leverer også tjenester til kunder over hele verden. Derfor er det vigtigt, at Webhelp omhyggeligt overholder alle gældende regler, der regulerer handelsregler, embargoer, sanktionslister og import- og eksportrestriktioner.

+ Do's

- Overhold internationale og nationale sanktioner og embargoer og inddrag compliance-afdelingen, når der overvejes nye projekter med enheder fra følsomme jurisdiktioner

✗ Don'ts

- Antag ikke, at alle oplysninger fra tredjeparter er korrekte uden at verificere nøgleoplysninger

Der henvises til vores politik vedrørende økonomiske sanktioner.

3.10 Bedrageri

Uretmæssig tilegnelse af ressourcer eller aktiver, manipulation af data, forsætlige fejlinformationer eller udeladelser i regnskabsaflæggelsen kan udgøre svig. På samme måde kan afgivelse af falske oplysninger til en klient for at sikre en kontrakt udgøre en svigagtig handling, der fører til pålæggelse af sanktioner på Webhelp samt civile eller strafferetlige procedurer.

Som en del af sin forpligtelse til etisk adfærd tolererer Webhelp ikke nogen form for svig eller forsætlige fejlinformationer. Der er indført en finansiell intern kontrolramme for at beskytte koncernen mod svig

Svigagtige handlinger eller mistanke om sådanne handlinger skal rapporteres til leder og / eller Compliance.

+ Do's

- Sørg for, at alle rapporter, optegnelser, data er nøjagtige og korrekt gemt
- Hvis du er leder, skal du identificere risikoen for svig og sårbarheder inden for dit ansvarsområde
- Kontakt straks din leder eller compliance-afdeling, hvis du har mistanke om en svigagtig aktivitet, eller når du er i tvivl

✗ Don'ts

- Du må ikke manipulere oplysninger, data og software uden at være autoriseret
- Gå ikke uden om interne processer
- Åbn ikke e-mails eller vedhæftede filer fra ukendte afsendere





AKTIVER OG DATA

- 4.1 BESKYTTELSE AF VIRKSOMHEDENS AKTIVER
- 4.2 FORTROLIGE OPLYSNINGER
- 4.3 SIKKERHED
- 4.4 PERSONDATA
- 4.5 FINANSIELLE OG FORRETNINGSMÆSSIGE MATERIALER
- 4.6 RESPEKTÉR WEBHELPS IMAGE
- 4.7 MEDIER/ SOCIALE NETVÆRK

4.1 Beskyttelse af virksomhedens aktiver

Webhelps aktiver er nøglen til den langsigtede udvikling. Vi har alle pligt til at være forsigtige med at håndtere Webhelps ejendom (herunder materiel og immateriel ejendom af enhver art) for at undgå tab, tyveri eller ulovlig brug, der resulterer i alvorlig skade. Med henblik herpå sikrer Webhelp, at dets aktiver beskyttes mod uretmæssig tilegnelse eller manipulation. Brug af Webhelps ejendom til personlig fordel er f.eks. forbudt.

Webhelp respekterer immaterielle rettigheder og beskytter kundeoplysninger. Vi forvalter teknologi og knowhow på en måde, der beskytter intellektuelle ejendomsrettigheder.

+ Do's

- Beskyt computere, skriveborde og arbejdsområder
- Brug kun enheder, der leveres af virksomheden eller er godkendt til brug til at få adgang til virksomhedens oplysninger

✗ Don'ts

- Efterlad ikke din bærbare computer ulåst / uden opsyn offentligt
- Giv ikke adgang til it-værktøjer til personer, der ikke har den rette tilladelse til at få adgang til disse værktøjer

4.2 Fortrolige oplysninger

Vi skal være omhyggelige med at håndtere fortrolige oplysninger, som Webhelp er i besiddelse af i forbindelse med vores tjenester, produkter, processer, patenter, knowhow/personale eller vores industrielle, strategiske og finansielle operationer. Sådanne oplysninger må ikke videregives eller offentliggøres uden forudgående tilladelse fra Webhelp.

Derudover giver vores kunder, leverandører og andre samarbejdspartnere ofte fortrolige oplysninger til os. Webhelp er en troværdig partner for dem. Vi bør alle håndtere oplysninger og data leveret af tredjeparter med forsigtighed i overensstemmelse med de vilkår og betingelser, hvorunder disse oplysninger blev videregivet til Webhelp og i overensstemmelse med alle gældende love og regler. Hovedreglen er ikke at videregive oplysninger om Webhelp eller dets kunder eller partnere, medmindre Webhelps politikker eller loven udtrykkeligt kræver, at du gør det.

Adgang til regeringsklassificerede oplysninger kræver specifik tilladelse afhængigt af følsomhedsniveauet. Enhver udveksling eller videregivelse af klassificerede oplysninger eller udstyr skal nøje overholde de relevante og gældende sikkerhedsprocesser, der er indført.

+ Do's

- Når du arbejder i det offentlige rum, skal du være ekstra omhyggelig med at holde oplysningerne private fra offentlig visning: Sørg for, at ingen andre kan se dine skærme

✗ Don'ts

- Foretag ikke forretningsrelaterede telefonopkald travle offentlige områder (lufthavne, tog osv.)
- Afslør ikke følsomme eller fortrolige oplysninger til familie, nære venner eller kolleger

Se vores informationssikkerhedshåndbog



4.3 Sikkerhed

Webhelp forsyner sine game-changers med IT-udstyr, kommunikationsmidler og data for at kunne udføre deres opgaver. Hver enkelt person er ansvarlig for at bruge disse ressourcer i overensstemmelse med sikkerhedspolitikken for at begrænse eksponeringen af Webhelps informationssystemer for eksterne trusler.

Cyberangreb, der har til formål ulovligt at indhente følsomme oplysninger eller personoplysninger for at udnytte dem, kan have en ødelæggende indvirkning på vores forretningsaktiviteter, herunder vores kunders. Vi skal alle handle ansvarligt og i overensstemmelse med vores gruppepolitikker og retningslinjer.

+ Do's

- Rapportér alle phishing-forsøg, du modtager, til informationssikkerhedsafdelingen
- I tilfælde af fejlagtigt givne legitimationsoplysninger skal du informere din leder og ændre din adgangskode med det samme
- Vær altid mistænksom, når du modtager e-mails, der beder om personlige eller følsomme oplysninger
- Giv din leder eller lokale it-afdeling besked, hvis udstyr, der indeholder eller kan få adgang til aktiver, går tabt, bliver stjålet eller mangler

✗ Don'ts

- Kommuniker ikke nogen passwords eller lignende, selvom anmodningen ser ud til at være troværdig
- Send ikke virksomheds- eller klientoplysninger til nogen inden for eller uden for virksomheden, der ikke er autoriseret til at modtage dem
- Tøv ikke med at kontakte informationssikkerhedsafdelingen for spørgsmål eller bekymringer

Se vores informationssikkerhedshåndbog

4.4 Persondata

Vi er alle forpligtet til at sikre, at virksomhedens ressourcer bruges korrekt, effektivt og til legitime forretningsformål. Alle Webhelps ressourcer eller klientens ressourcer, der stilles til rådighed for Webhelp, skal beskyttes mod uautoriseret eller upassende adgang, brug, ødelæggelse og mod tyveri og svindel.

Ingen må fjerne nogen virksomheds- eller klientejendom til eget brug eller gøre den tilgængelig for nogen anden person, der kan bruges til fordel for andre parter end Webhelp.

Webhelp er især forpligtet til at respektere principper relateret til beskyttelse af personoplysninger, der er fastsat i gældende love og regler. Webhelp håndterer en stor mængde personoplysninger og beskæftiger sig især med spørgsmål vedrørende databehandling, dataopbevaring og fortrolighed. Webhelps bindende virksomhedsregler (BCR'er) er blevet godkendt og er juridisk bindende og skal håndhæves af alle, der arbejder hos Webhelp.

+ Do's

- Rapportér ethvert brud på
- Indsamle persondatasikkerheden kun personoplysninger i det omfang, det er strengt nødvendigt for at opfylde et lovligt eller legitimt formål
- Del kun personlige data (selvom de er beskyttet med adgangskode) på Webhelps professionelle kommunikationsværktøjer

✗ Don'ts

- Indsamle ikke personoplysninger, hvis der ikke er noget legitimt formål
- Antag ikke, at personoplysninger, der indsamles til ét formål, kan bruges til andre formål

Se vores databeskyttelsespolitikker

4.5 Finansielle og forretningsmæssige materialer

Webhelp har et ansvar for at føre og vedligeholde komplette og nøjagtige regnskaber og optegnelser. Vi skal straks og korrekt registrere alle finansielle transaktioner i overensstemmelse med virksomhedens politikker og opretholde passende understøttende dokumentation. Disse regler gælder, uanset hvor lille betalingen måtte være. Vi bør alle samarbejde om anmodninger fra interne og eksterne revisorer og leve op til deres forventninger.

Vi bør ikke oprette eller deltage i oprettelsen af falske eller vildledende forretningsoptegnelser eller regnskabsposter. Vi kræver forudgående godkendelse af eventuelle udgifter, der afholdes på vegne af Webhelp i overensstemmelse med Webhelps politikker. Vi bør ikke kræve udgifter til refusion, medmindre sådanne udgifter reelt er afholdt inden for rammerne af et projekt eller aktiviteter, der udføres på vegne af Webhelp.

+ Do's

- Vær nøjagtig og retfærdig i registrering og vedligeholdelse af vores regnskabsbøger og optegnelser (herunder indgivelse af en udgiftsrapport, udarbejdelse af en finansiell rapport eller blot udfyldelse af en timeseddel)
- Rapport eventuelle situationer, hvor du bliver presset eller bedt om at gøre noget ulovligt eller uetisk

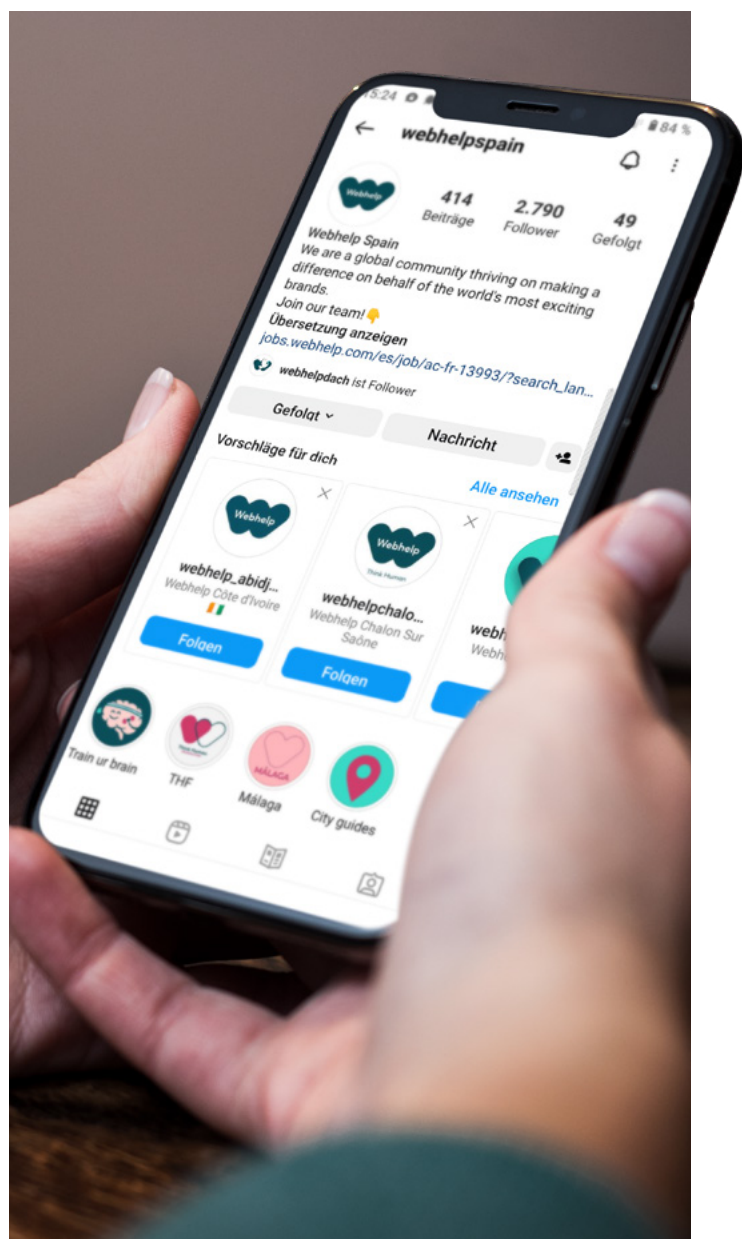
✗ Don'ts

- Undlad at foretage falske eller vildledende registreringer for at skjule upassende aktiviteter
- Del ikke ufuldstændige oplysninger (årsregnskaber) til en tredjepart for at sikre virksomhedens interesser

4.6 Respektér Webhelps image

Vi er ansvarlige for ikke at gøre brug af oplysninger på en måde, der vil skade Webhelp eller dets kunder og beskytte Webhelps omdømme ved vores adfærd eller erklæringer på ethvert medie (skriftlige medier, radio og tv, fotografiske medier, sociale netværk, e-mails, telefoncentraler).

At skade Webhelps image vil skade os alle.



4.7 Medier/ sociale netværk

Hos Webhelp er vi forpligtet til at skabe uforglemmelige menneskelige oplevelser til nutidens digitale verden. De sociale medier er en integreret del af livet for både vores game-changers og kunder. Vi opfordrer vores game-changers til at nyde deres sociale medieplatforme, men understreger også vigtigheden af at handle på en professionel måde, når de henviser til Webhelp online. Vi opfordrer vores game-changers til at videre dele vores officielle opslag og tage deres egne opslag med hashtags som #wearewebhelp og vores navne på programmer for medarbejderengagement. Vi tillader ikke vores game-changers at skrive eller kommentere i Webhelps navn, medmindre vi udtrykkeligt har tilladelse til at gøre det - f.eks. vores sociale medieadministratorer. Vi sætter vores klienter i centrum, men er først og fremmest udbyder, derfor bruger vi ikke vores kunders navne eller deler nogen klient- eller virksomhedsrelaterede oplysninger online. Hvis du har brug for at dele frustrationer eller uenigheder med kolleger, opfordrer vi dig til at dele dem privat eller række ud til din leder eller HR-afdelingen og / eller Compliance-afdelingen for at løse situationen. Sociale medier er kendetegnet for fejlfortolkninger, som kan skade både vores virksomheds omdømme og dit eget.

+ Do's

- Brug altid sund fornuft, når du sender indhold på sociale medier. Hvis du er i tvivl, skal du udelade det. Husk, at det, du poster på internettet, er permanent, og det, du skriver, kan have konsekvenser i den virkelige verden.
- Du er velkommen til at støtte Webhelp på sociale medier. Den nemmeste måde at gøre dette på er ved at lide, kommentere, dele og retweete virksomhedsindlæg
- Du er en vigtig ambassadør for vores virksomhed, og vi er glade for, at du kan sige, at du arbejder for Webhelp; Du skal dog klart angive, at de udtrykte synspunkter/meninger er dine egne
- Respektfuld over for Webhelps kultur og værdier samt andre kulturer, religioner og værdier

X Don'ts

- Få ikke adgang til sociale medieplatforme via dine personlige enheder i nogen operationelle områder, medmindre du har tilladelse til at gøre det
- Lad ikke forkert, fortroligt eller ikke-offentligt indhold om Webhelp eller dets kunder blive lagt ud på sociale medier. Fortrolighedspolitikker og love gælder altid
- Tal ikke på vegne af Webhelp, medmindre du bliver bedt om eller autoriseret til at gøre det.





Think Human

WEBHELP SAS

3 Rue d'Héliopolis
75017 Paris
France

webhelp.com

bkms-system.com/phonethics



Table of Contents