



Webhelp

Think Human

Code of Conduct

January 2023

We make
business
more human

Én adferds-kodeks (Code of Conduct) for hver enkelt av oss og oss alle.



Olivier Duha
Co-Founder & CEO

Etisk beslutningstaking kan noen ganger være en vanskelig vei å følge. Å gjøre det rette til rett tid av riktig grunn krever at du oppfører deg med integritet og respekt for lovene i alle land der vi opererer.

Webhelp investerer i mennesker og miljøet vi jobber i, fordi vi vet at når folk trives, har det en kraftig innvirkning på oss, kundene våre og interessentene våre. Webhelp mener at det å gjøre virksomheten mer menneskelig fører til en bedre kundeopplevelse – og et sunnere selskap.

Våre etiske retningslinjer (Code of Conduct) er en grunnleggende referanse når det gjelder etikk, sosialt og miljømessig ansvar og når det gjelder økonomisk og juridisk overholdelse. Det er også hjørnesteinen i vårt ESG-program "More-Movement" som fokuserer på de fire pilarene (Mennesket, Planeten, Fremgang og Filantropi) og opprettholder disse prinsippene i utførelsen av våre aktiviteter.

Ved å støtte etisk atferd og kontinuerlig forbedring er disse retningslinjene her for å hjelpe oss med å ta de riktige beslutningene som en game-changer og forteller oss hvordan vi skal samhandle med alle slags interessenter. Disse retningslinjene gjelder for oss som selskap, for hver enkelt av oss individuelt, så vel som for alle våre entreprenører / leverandører, og alle skal respektere prinsippene.

Ved å gjøre disse etiske retningslinjene til våre egne, gir vi oss selv midlene til å bygge en mer bærekraftig og attraktiv fremtid sammen.

Vi er alle ambassadører for Webhelps grunnleggende verdier og kulturpilarer. Takk til dere alle for at dere leser disse etiske retningslinjene nøye og følger anbefalingene i hele konsernet.

Webhelp verdier...

Anerkjennelse

Anerkjennelse av individuelle bidrag er avgjørende for å sikre vår kollektive suksess.

Integritet

Vi jobber med en positiv holdning som går foran med et godt eksempel. Vi behandler andre slik vi forventer å bli behandlet selv

Samhold

Å jobbe som ett team mot et felles mål har forrang over personlig interesser.

Forpliktelse

Vi hedrer løftene til kolleger, klienter og kunder.

Wow

Ved å "strekke oss lengre" og omfavne innovasjon, søker vi stadig å forbløffe menneskene vi jobber med!

... og kulturpilarer.



Vi er et selskap som setter mennesker først



Vi tar klientene våre til hjertet

Vi er lidenskapelige game-changere



Vi streber etter å nyte hver dag



OPPSUMERING

1

Hvem gjelder det?

5–7

2

Mennisker og planeten

8–12

3

Virksomhetens integritet

13–18

4

Aktiv og data

19–23





HVEM GJELDER DET?

1.1 OMFANG

1.2 SI IFRA



1.1 Omfang

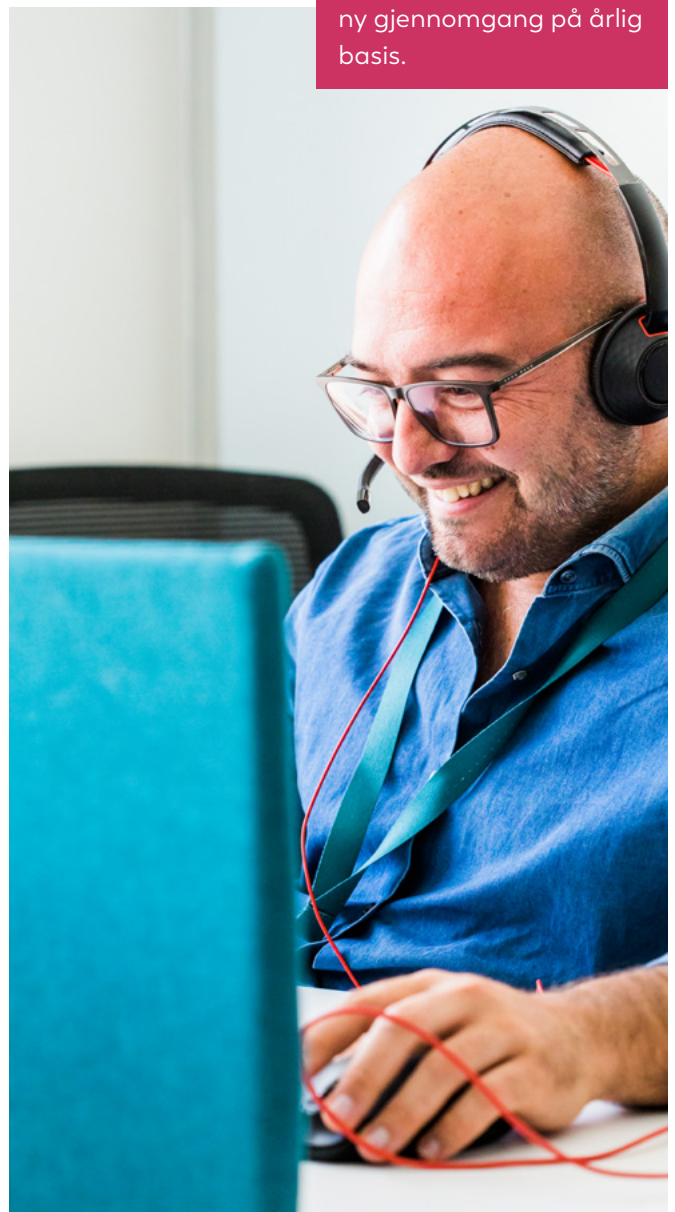
De etiske retningslinjene (Code of Conduct) gjelder for alle game-changere globalt i Webhelp Group. Dette inkluderer alle ledere, direktører, interimansatte og tredjepartsrepresentanter (tredjeparts salgsagenter, representanter, konsulenter, distributører eller mellommenn) som utfører tjenester for eller på vegne av datterselskapene og tilknyttede selskaper i Webhelp Group (samlet kalt «Webhelp»), og de som representerer Webhelps interesser i ethvert fellesforetak.

Vi bør alle overholde verdiene, kulturpilarene og prinsippene i disse etiske retningslinjene når vi utfører de daglige forretningsaktivitetene til Webhelp. Det er alles oppgave å sikre at de etiske retningslinjene respekteres strengt og konsekvent på tvers av Webhelp. I tillegg skal Webhelps forretningspartnere, inkludert samarbeidspartnere, entreprenører, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter og andre tredjepartsrepresentanter, i den grad det er mulig, gjøres oppmerksom på de etiske retningslinjene og forventes å bruke lignende verdier, kulturpilarer og prinsipper på sine egne aktiviteter når de driver forretninger med eller på vegne av Webhelp.

Webhelp har nulltoleranse for alle former for misbruk og forventer at alle game-changere oppfører seg på en profesjonell, etisk og sosialt akseptabel måte av høyeste standard. Unnlatelse av å overholde prinsippene eller ånden i retningslinjene eller det politiske rammeverket vil bli ansett som et alvorlig brudd på Webhelps etiske retningslinjer og vil bli undersøkt. Brudd på retningslinjene eller det politiske rammeverket vil kunne resultere i disiplinære tiltak, alt fra en muntlig advarsel til oppsigelse av arbeidsforholdet ditt for alvorlige brudd.

Training

Det påkreves at alle game-changere følger den obligatoriske opplæringen i retningslinjene når de blir med i Webhelp, og en ny gjennomgang på årlig basis.



1.2 Si ifra

Som ansatte i et selskap eller som arbeidstakere på vegne av et selskap, kan det skje at vi er vitne til uakseptabel oppførsel som bryter med våre etiske retningslinjer.

Webhelp oppfordrer på det sterkeste sine game-changere til å ta opp spørsmål eller bekymringer med sin linjeleder, personalavdelingen og/eller Compliance-avdelingen. Det er viktig at alle ledere etablerer et positivt arbeidsmiljø og oppmunttrer sine game-changere til åpen kommunikasjon.

Hvis en game-changer mener at det å informere lederen kan by på vanskeligheter eller at den rapporterte uregelmessigheten ikke vil føre til riktig oppfølging, kan vedkommende kontakte Compliance-avdelingen ved å sende inn en rapport på www.bkms-system.com/phonethics.

Dessuten, når en game-changer er bekymret eller mistenker uselvisk og i god tro at et brudd på disse etiske retningslinjene og/eller gjeldende lov har skjedd eller vil oppstå, kan disse mistankene også rapporteres anonymt – hvis lokale lover tillater det – på www.bkms-system.com/phonethics med all mulig relevant informasjon som kan underbygge bruddet. En slik rapport vil bli mottatt konfidensielt av Compliance-avdelingen som vil bekrefte mottak av rapporten og gi innsenderen en rimelig tidsramme for å vurdere om den kan godtas.

Vi vil sikre en rettferdig prosess i tilfelle en etterforskning, og respektere prinsippene om konfidensialitet og uskyld til det motsatte er bevist. All informasjon som kommuniseres vil kun bli delt med de personene som har legitim grunn til å vite, enten for å sikre at bekymringen håndteres og/eller at passende tiltak blir tatt.

Skulle en rapport ikke følges av disiplinær- eller rettssak, vil dataene knyttet til denne rapporten slettes eller arkiveres etter avslutningen av verifikasjonsoperasjonene.

Webhelp vil ikke tillate at det iverksettes gjengjeldende tiltak mot noen game-changer som rapporterer i god tro om et mistenkt brudd på disse etiske retningslinjene eller gjeldende lov. Hvis en game-changer mener at hen har blitt utsatt for gjengjeldelse for å ha rapportert et problem, bør vedkommende kontakte Compliance-avdelingen.

Som en del av varslingsprosessen utfører Webhelp automatisk behandling av personopplysninger, i samsvar med Webhelps personvernerklæring (Webhelp Privacy Policy) og alle gjeldende juridiske og regulatoriske krav.





MENNESKER OG PLANETEN

2.1 MENNESKERETTIGHETER OG ARBEIDSRETT

2.2 MANGFOLD, LIKEVERD OG INKLUDERING

2.3 HELSE OG SIKKERHET

2.4 MILJØ

2.5 RELASJONER I LOKALSAMFUNNET



2.1 Human rights and labor law

Som undertegner av FNs Global Compact, er Webhelp fullt forpliktet til å respektere og støtte menneskerettigheter gjennom sin virksomhet og forretningsaktiviteter over hele verden, og å unngå medvirkning til brudd på menneskerettighetene. For dette formålet er Webhelp forpliktet til å overholde alle nasjonale og internasjonale menneskerettighetslover og forskrifter, inkludert «Verdenserklæringen om menneskerettigheter», «Den internasjonale arbeidsorganisasjonens erklæring om grunnleggende prinsipper og rettigheter på arbeidsplassen» og «FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter».

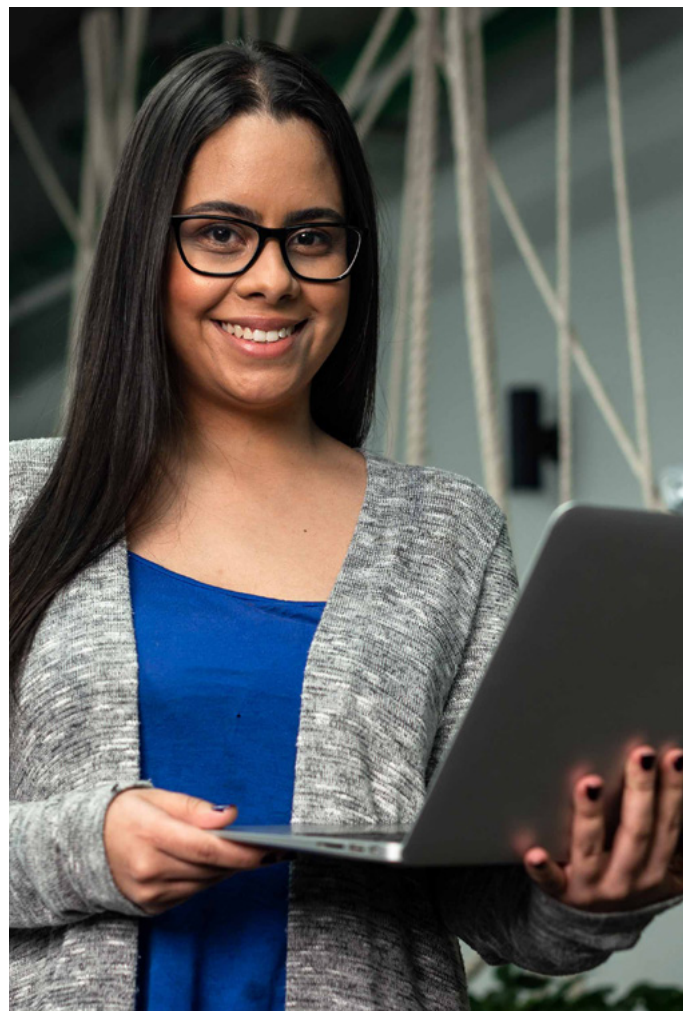
Som arbeidsgiver overholder Webhelp alle gjeldende lokale lover og forskrifter relatert til arbeid og ansettelse, inkludert, men ikke begrenset til, lover og forskrifter om minstelønn, maksimal arbeidstid (i henhold til lokale arbeidslover og forskrifter), hviledager, kompensasjon, rettferdig rekruttering, like ansettelsesmuligheter, organisasjonsfrihet og retten til kollektive forhandlinger.

+ Skal gjøres

- Behandle alle kolleger og eksterne interessenter med verdighet, samt respektere menneskerettighetene
- Rapportere enhver form for menneskerettighetsbrudd i vår verdikjede

✗ Skal ikke gjøres

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



Som et absolutt prinsipp vil Webhelp verken engasjere seg i eller støtte:

- Bruk av barnearbeid;
- Bruk av tvangsarbeid;
- Moderne slaveri;
- Menneskehandel;
- Ansettelse av ulovlig utenlandsk arbeidskraft.

Videre vil vi ikke drive forretninger med noen joint venture-partnere (fellesforetak), entreprenører, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter eller andre tredjeparter hvis vi blir oppmerksomme på at de engasjerer seg i slik praksis.

Når det gjelder beskyttelse av studentarbeid, garanterer Webhelp riktig vedlikehold av studentjournaler, streng gjennomgang av utdanningspartnere og beskyttelse av studentens rettigheter i samsvar med gjeldende lover og forskrifter.

Vennligst referer til vår dedikerte policy angående arbeids- og menneskerettigheter



2.2 Mangfold, likestilling og integrering

Webhelp er et sted hvor hver og en av oss har en mulighet til å utvikle sin personlige kompetanse og støtte den kollektive utviklingen av Webhelp. To grunnleggende prinsipper ligger til grunn for Webhelp-organisasjonen:

Ikke-diskriminering: Ingen skal diskrimineres på alder, funksjonshemming, etnisitet, rase, kjønn, sivilstatus,

nasjonal opprinnelse, politisk tilhørighet, rase, religion, seksuell legning, kjønnsidentitet, fagforeningsmedlemskap eller forening (game-changere står fritt til å knytte seg til andre, danne og bli med i organisasjonen etter eget valg) eller annen status beskyttet av gjeldende nasjonal eller lokal lovgivning, i ansettelsesforhold og rekrutteringsprosesser.

Ingen skal pålegges graviditetstester eller medisinske tester, med mindre det er uttrykkelig og spesifikt godkjent av den lokale forskrift eller forsvarlig for arbeidsplassens sikkerhet, og skal ikke feilaktig diskrimineres basert på testresultater.

Respekt for hvert individ, inkludert hver game-changers rett til verdighet og privatliv. Alle hos Webhelp har rett til en arbeidsplass fri for enhver form for misbruk og/eller trakassering, enten fysisk eller verbalt, inkludert, men ikke begrenset til, uønskede seksuelle tilnærmelser, truende oppførsel og støtende kommentarer eller oppførsel. I tillegg skal personvernet til game-changerene og informasjon som samles inn eller oppbevares av Webhelp respekteres og håndteres i samsvar med gjeldende lover og forskrifter;

+ Skal gjøres

- Som leder; bidra til å bygge og fremme et mangfoldig, likeverdig og inkluderende arbeidsmiljø, fritt for diskriminering, trakassering og bevisste eller ubevisste fordommer
- Som leder; gjøre alle rimelige tilpasninger for å oppfylle våre forpliktelser i henhold til lover som beskytter rettighetene til mennesker med ulike evner
 - Avstå fra ubehagelige eller nedsettende bemerkninger eller handlinger, spesielt (men ikke begrenset til) på grunnlag av kjønn, alder, religion, tro, nasjonalitet, kultur, etnisitet, rase, seksuell legning, funksjonshemming eller familiesituasjon.
 - Regelmessig fullføre våre opplæringer om Mangfold, Likeverd og Inkludering

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke ignorer eller vær stille når du er vitne til diskriminering eller trakassering fra kolleger eller tredjeparter - uansett form (muntlig, ansikt-til-ansikt, skriftlig, på et innlegg på sosiale medier, i et internt meldingsverktøy etc.). Diskuter det heller med den aktuelle kollegaen eller kontakt din linjeleder, HR-team eller bruk PhonEthics
- Ikke ignorer mikroaggresjoner eller mikro-forskjellsbehandling fordi de virker som "små" ufølsomme vitser, som f.eks. å referere til personer med navn som ikke lengre brukes eller referere med feil kjønn bevisst. Diskuter det heller med den aktuelle kollegaen eller kontakt din nærmeste leder, HR-team eller bruk PhonEthics
- Som leder, ikke lukk øynene for upassende, trakasserende eller diskriminerende kommentarer eller oppførsel, under påskudd av et tidligere "vennlig forhold" mellom kolleger.

Se spesielt våre dedikerte retningslinjer for Mangfold, Likeverd og Inkludering



2.3 Helse og sikkerhet

Et trygt, sunt og miljøvennlig arbeidsmiljø: Webhelp skal sikre samsvar med gjeldende lover og forskrifter angående helse- og sikkerhetsstandarder og redusere helserisiko og yrkesfarer der det er mulig, ved å implementere dedikerte interne prosedyrer og personlig opplæring. Webhelp tilbyr for eksempel game-changerne sine rimelig tilgjengelige og rene toalettfasiliteter og drikkevann. Serverings-, matlagings- og lagringsanlegg skal være sanitære.

+ Skal gjøres

- Identifisere farer og redusere risiko til et akseptabelt nivå
- Konsultere game-changere og fremme helse- og sikkerhetsstandarder og forventninger

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke gå på akkord med helse, sikkerhet og fysisk integritet for våre kolleger og eksterne interessenter som er involvert i vår virksomhet



Vennligst referer til våre dedikerte retningslinjer for Helse, Miljø og Sikkerhet



2.4 Miljø

Webhelp er engasjert i å redusere miljøpåvirkningen av sin virksomhet, og spesielt deres karbonavtrykk, dette gjøres gjennom implementering av målrettede tiltak over hele verden og regelmessig overvåking av effektiviteten av disse. Webhelp bruker en føre-var-tilnærming til miljøvern, dette gjøres ved å utføre risikovurderinger og implementering av tilsvarende klimatiltak. Webhelp er også forpliktet til prinsippet om risikoforebygging og søker å implementere de høyeste standardene for å garantere helsen og sikkerheten til game-changerne og andre interessenter, blant annet gjennom implementering av dedikerte interne prosedyrer og levering av målrettet opplæring.

+ Skal gjøres

- Når du tar en forretningsbeslutning, vurder miljøpåvirkningen og minimer vårt miljømessige avtrykk
- For forretningsreiser, vurder alltid det mest karbon-effektive alternativet (kommunikasjon gjennom internett vs reise, tog vs fly, bildeling vs å ta en bil alene ...)
- Snakk med lokale og/eller regionale Miljøorganisasjoner om ideer, utfordringer eller informasjon

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke ignorer eller vær stille når du er vitne til feil utstyr som fører til energiineffektivitet og økte karbonutslipp eller skader på biologisk mangfold

2.5 Relasjoner i lokalsamfunnet

Webhelp er fullt engasjert vis-à-vis i lokalsamfunn, og er forpliktet til å oppdage, forhindre og redusere eventuelle negative innvirkninger som driften utilsiktet kan ha på disse samfunnene. I denne forbindelse investerer Webhelp i flere samfunnsaksjoner på globalt og lokalt nivå, og forplikter seg til å unngå tvungen utkastelse og fordrivelse av befolkninger på grunn av sin virksomhet.

Webhelp bidrar til veldedige formål og sponser aktiviteter som samsvarer med deres verdier. Eventuelle sponsorat og donasjoner må alltid gjennomgås og godkjennes før de gjøres, og må registreres nøyaktig i Webhelps bøker og registre

+ Skal gjøres

- Velg alltid nøye de sponsede / veldedige organisasjonene, basert på deres erfaring og omdømme
- Sørg for at alle sponsor-/donasjonsforespørsler håndteres i Compliance-portalen på <https://compliance.webhelp.com>

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke sponsering/donasjon på vegne av Webhelp uten å motta forhåndsgodkjenning
- Ikke sponsering/donasjon hvis det gir opphav til en faktisk eller oppfattet interessekonflikt

Vennligst referer til våre dedikerte retningslinjer for Helse, Miljø og Sikkerhet





VIRKSOMHETENS INTEGRITET

- 3.1 OVERHOLDELSE AV LOVEN
- 3.2 BESTIKKELSER OG KORRUPSJON
- 3.3 GAVER OG GJESTFRIHET
- 3.4 INTERESSEKONFLIKTER
- 3.5 TREDJEPARTER
- 3.6 RETTFERDOG BEHANDLING AV
OPPDAGSGIVERE OG LEVERANDØRER
- 3.7 KONKURRANSERETT
- 3.8 ANTI-HVITVASKNING OG
SKATTEUNNDRAGELSE
- 3.9 ØKONOMISKE SANKSJONER
- 3.10 SVINDEL

3.1 Overholdelse av loven

Vi i Webhelp forplikter oss til å overholde lover over hele verden. Overholdelse av loven er åpenbart det grunnleggende prinsippet. Vi er under alle omstendigheter pålagt å overholde loven og andre forpliktelser som gjelder i ethvert land der Webhelp befinner seg.

Når lokale lover eller skikker pålegger høyere standarder enn de som er angitt i de etiske retningslinjene, skal lokale lover og skikker alltid gjelde. Hvis, derimot de etiske retningslinjene gir høyere standarder, gjelder den, med mindre dette resulterer i ulovlig aktivitet.

Det er vårt personlige ansvar å overholde lover, forskrifter og forpliktelser, spesielt de som er knyttet til vår virksomhet. Alle er forpliktet til å unngå å delta i aktiviteter som kan involvere dem eller Webhelp i en ulovlig aktivitet.

Utover å overholde lover og forskrifter, skal vi alle vise integritet og oppfylle forpliktelsene vi har gjort i våre relasjoner med kolleger, kunder, leverandører og andre konsernpartnere.

+ Skal gjøres

- Drive forretninger med den høyeste respekt for antikorrupsjonslover og Webhelps interne retningslinjer
- Informer din lokale Compliance-leder hvis du blir oppmerksom på forespørsler fra kunder, leverandører eller tredjeparter om upassende betalinger

3.2 Bestikkelser og korrupsjon

Webhelp er forpliktet til å vinne forretninger gjennom rettferdig, ærlig og åpen konkurranse på markedet og er intolerant overfor bestikkelser eller noen annen form for korrupsjon, enten direkte eller gjennom en tredjepart. Webhelp opprettholder streng overholdelse av alle lover mot bestikkelser, antikorrupsjon, utpressing, underslag og bestikkelser som gjelder for deres virksomheter og operasjoner rundt om i verden. Videre er det absolutt forbudt å bruke selskapets penger eller ressurser til politiske bidrag.

Lover mot bestikkelser og antikorrupsjon er komplekse, og straffene for enkeltpersoner og Webhelp kan være strenge. Disse retningslinjene bør gjennomgå sammen med disse etiske retningslinjene for veiledning om upassende betalinger, engasjere og overvåke tredjeparter, forretnings-gaver og gjestfrihet, og politiske bidrag, tilretteleggingsbetalinger, sponsing og donasjoner blant andre emner.

Rimelige og bona fide gjestfrihet og salgsfremmende forretningsutgifter som søker å opprettholde vennlige forhold, er anerkjent som en legitim del av å gjøre forretninger. Likevel kan slike fordeler imidlertid bare gis eller aksepteres dersom de tjener et legitimt forretningsformål og ikke tjener til å oppnå eller gi en utilbørlig fordel.

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke tilby, lov eller gi, verken direkte eller indirekte, en økonomisk eller annen fordel som kan tolkes som bestikkelse til en annen person eller organisasjon for å oppmuntre dem til å gi Webhelp kommersielle fordeler eller tjenester
- Ikke utøve, på noen måte, utilbørlig innflytelse over et prospekt, klient og/eller noen tilknyttet person under en anbudsprosess

Vennligst referer til vår dedikerte policy angående Anti-bestikkelser og Etik



3.3 Gaver og gjestfrihet

Fordi en gave/gjestfrihet kan skape en tilsynelatende utilbørlig innflytelse på de som Webhelp gjør eller søker å gjøre forretninger med, bør game-changere være ekstremt forsiktige med å motta eller gi noen gave/gjestfrihet overhodet i forretningsammenheng. Gaver og gjestfrihet inkluderer elementer som kontanter eller kontantekvivalenter, inkludert underholdning, gavekort, produktrabatter og ikke-forretningsaktiviteter. Alle slike gaver og gjestfrihet må begrenses til gjenstander av svært lav verdi, for eksempel, når det gjelder å gi en gave, gjenstander merket med Webhelp-logoen.

Utgifter til fordel for familiemedlemmer av kunder, potensielle kunder eller utenlandske myndighetspersoner eller betaling for aktiviteter som avstikkere eller besøk til turistattraksjoner er strengt forbudt.

+ Skal gjøres

- Oppgi gaver eller bevertning mottatt eller tilbudt fra/til en tredjepart i Compliance-portalen
- Sørg for at verdien av gavene/gjestfriheten du tilbyr er rimelig

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke gi en gave, et vederlag eller en fordel til noen som vet at den vil bli brukt til å legge til rette for et lovbrudd i henhold til lovgivning i ditt land eller andre steder

Vennligst referer til våre dedikerte retningslinjer angående Gaver og Gjестfrihet

3.4 Interessekonflikter

Et høyt nivå av lojalitet og integritet forventes av oss alle. Med mindre forhåndsgodkjenning er innhentet fra Webhelp, kan man ikke delta i arbeid for en eksisterende eller potensiell konkurrent mens man enda er ansatt hos Webhelp. En interessekonflikt er ikke nødvendigvis et problem i seg selv, men å unnlate å erklære og administrere en riktig kan ha negative konsekvenser for game-changeren og Webhelp. Vi bør unngå faktiske eller tilsynelatende interessekonflikter mellom egne personlige interesser eller tilknytninger til Webhelp eller kunder. For eksempel kan potensielle interessekonflikter oppstå der vi har:

- en direkte eller indirekte økonomisk eller fordelaktig interesse (f.eks. gjennom et familiemedlem eller et nært forhold);
- et ansettelsesforhold med selskapets konkurrent, leverandør, kunde eller motpart;
- aksepterte fordeler fra en konkurrent, leverandør, entreprenør eller annen tredjepart.

+ Skal gjøres

- Lederen din skal alltid informeres om en faktisk eller tilsynelatende interessekonfliktsituasjon
- Sørge for at interessekonflikter opplyses og håndteres ved hjelp av «Group Compliance Portal»

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke plasser deg selv i posisjon til å ansette, overvåke, administrere, karriereplanlegging eller forhandle avgifter til et av dine familiemedlemmer, slektninger eller nære personlige venner
- Ikke handle i situasjoner der dine personlige interesser kan se ut til å påvirke forretningsbeslutningene dine i Webhelp

Vennligst referer til våre dedikerte retningslinjer angående Interessekonflikter



3.5 Tredjeparter

Vi i Webhelp etablerer relasjoner basert på gjensidig samarbeid og lojalitet med våre joint venture-partnere (fellesforetak), entreprenører, kunder, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter og tredjepartsrepresentanter («tredjepartsinteressenter»).

Det er vårt mål å oppnå langsiktige relasjoner med tredjepartsinteressenter som aksepterer og deler prinsippene som er skissert i disse etiske retningslinjene. Våre partnere skal forstå, dele og anvende de samme høye standardene for forretningsetikk, særlig når det gjelder antikorrupsjonsprosedyrer, beskyttelse av menneskerettigheter og arbeidstakerrettigheter, samt bærekraftig bruk av miljøet.

Vi skal alle opptre med integritet når vi arbeider med tredjepartsinteressenter, unngå interessekonflikter og rapportere eventuelle faktiske eller potensielle interessekonflikter som oppstår (som beskrevet i avsnittet om interessekonflikter ovenfor).

+ Skal gjøres

- Når du velger leverandør, inkluder våre obligatoriske ESG-kriterier i utvelgelsesprosessen
- Skulle du ha en bekymring, ta det opp med teamet som er ansvarlig for prosjektet og Compliance-avdelingen

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke ignorer eller vær stille når du er vitne til at leverandører går imot våre etiske retningslinjer – ha en påbudt diskusjon om bedriftsgjennomgang for å justere

Vennligst referer til vår dedikerte policy angående Tredjepartsaktsomhet

3.6 Rettferdog behandling av oppregsgivere og leverandører

Vi dedikerer våre krefter til å gjøre våre oppdragsgivere fornøyde, og dette bør alltid være vår prioritet.

Vi skal behandle våre kunder og leverandører med ærlighet og rettferdighet, uavhengig av størrelse på selskapet deres. Webhelp forplikter seg til ikke bevisst å gi en feilaktig fremstilling av sine produkter eller tjenester i sin reklame, offentlige uttalelser eller kampanjetilbud til sine kunder.

Game-changere som forhandler kontrakter bør sørge for at alle uttalelser, kommunikasjon og presentasjoner er pålitelige. Forhandlinger utføres i samsvar med regler for etikk og lovlighet.

Webhelp har systemer som gjør det mulig å evaluere fasilitetene, driften, og systemene til underleverandører og leverandører.

For sine oppdragsgivere har Webhelp utviklet og vedlikeholdt ledelses- og arbeidstreningsprogrammer for å legge til rette for riktig implementering av sine retningslinjer og prosedyrer og for å oppfylle sine mål for forbedring. Webhelp har en prosess for å kommunisere tydelig og nøyaktig informasjon om ytelse, praksis, retningslinjer og forventninger til sine medarbeidere, leverandører og kunder.



3.7 Konkurranserett

Webhelp tror på rettferdig, ærlig og åpen konkurranse. Vi skal overholde gjeldende konkurranse-/antitrustlover i alle land der vi driver virksomhet. Disse lovene forbyr avtaler eller atferd som kan begrense eller påvirke rettferdig konkurranse og handel.

Vi skaffer oss ikke konkurransedyktig viten på ulovlige måter, dette gjelder også gjennom bruk av bestikklser.

Vi skal heller ikke utveksle eller avsløre kommersielt sensitiv informasjon med konkurrenter, spesielt informasjon knyttet til forretningshemmeligheter. Vi skal alltid sørge for at arten og formålet med all kommunikasjon med konkurrenter ikke har en negativ innvirkning på rettferdig konkurranse.

+ Skal gjøres

- Informer din linjeleder og din lokale Compliance-leder hvis vi utilsiktet har mottatt eller brukt konfidensiell informasjon relatert til konkurrenter
- Rapportert til din linjeleder eller ved å bruke PhonEthics eventuelle bekymringer om prissamarbeid, tildeling av markedsandeler eller informasjonsdeling mellom konkurrenter

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke hjelp en kunde/leverandør med å ulovlig forvrenge eventuelle anbudskrav/-prosesser
- Ikke bistå en kunde/leverandør med å utarbeide anbudsdokumenter og tekniske spesifikasjoner
- Ikke utveksle konkurransesensitiv informasjon eller diskutere anbud med konkurrenter

3.8 Anti-hvitvaskning og skatteunndragelse

For å unngå å bli involvert i hvitvasking av penger, krever Webhelp at deres game-changere rapporterer til Compliance-avdelingen hvis en annen game-changer vet eller mistenker at en enhet eller en person som Webhelp driver forretninger med (inkludert kunder, joint venture-partnere (fellesforetak), entreprenører, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter eller andre tredjepartsrepresentanter) kan ha vært engasjert i, eller dratt nytte av, kriminelle aktiviteter, inkludert aktiviteter som er forbudt i henhold til de etiske retningslinjene i avsnittene om handel med verdipapirer, rettferdig konkurranse, bestikklser og korrupsjon, import-/eksportforskrifter og sanksjoner. Vi sørger for at vi ikke legger til rette for skatteunndragelse av våre interessenter (kunder, leverandører o.l.).

+ Skal gjøres

- Sikre at aktsomhetsprosesser utføres på tredjeparter før du etablerer et partnerskap med dem
- Vær spesielt oppmerksom på tredjeparter som kontrolleres av offentlige tjenestemenn eller av politisk eksponerte personer (PEP)

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke etabler et forhold til noen tredjepart hvis screeningprosessen ikke er gjennomført.
- Ikke godta betalinger fra andre enheter enn kundens egne kontoer



3.9 Økonomiske sanksjoner

Som en global virksomhet kjøper Webhelp varer og tjenester fra et mangfold av leverandører. Webhelp tilbyr tjenester til kunder over hele verden. Derfor er det viktig at Webhelp nøye overholder alle gjeldende forskrifter som styrer handelsforskrifter, boikotter, sanksjonslister og import- og eksportrestriksjoner.

+ Skal gjøres

- Overholde internasjonale og nasjonale sanksjoner, boikotter og involvere Compliance-avdelingen når de vurderer nye prosjekter med selskaper med sensitive jurisdiksjoner

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke anta at all informasjon gitt av tredjeparter er nøyaktig uten å verifisere nøkkelinformasjon

Vennligst referer til vår dedikerte policy angående Økonomiske Sanksjoner.

3.10 Svindel

Underslag av ressurser eller eiendeler, manipulering av data, bevisst feilinformasjon eller utelatelser i finansiell rapportering kan utgjøre svindel. På samme måte kan det å gi falsk informasjon til en klient for å sikre en kontrakt utgjøre en uredelig handling som fører til illeggelse av straffer på Webhelp, samt sivil straffeforfølgelse/straffesaker.

Som en del av sin forpliktelse til etisk oppførsel, tolererer ikke Webhelp noen form for svindel eller forsettlig feilinformasjon. Et finansielt internkontrollrammeverk er på plass for å beskytte konsernet mot bedrageri.

Uredelige handlinger eller mistanke om slike handlinger skal rapporteres til nærmeste leder og/eller Compliance-avdelingen.

+ Skal gjøres

- Sørg for at alle rapporter, registre, data er nøyaktige og riktig lagret
- Hvis du er en leder; identifiser svindelrisikoen og sårbarhetene i ditt ansvarsområde
- Kontakt umiddelbart din leder eller Compliance-avdelingen når du mistenker en uredelig aktivitet eller når du har tvil

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke manipuler informasjon, data og programvare uten å være autorisert
- Ikke omgå interne prosesser
- Ikke åpne e-post eller vedlegg fra ukjente avsendere





AKTIVA OG DATA

- 4.1 BESKYTTELSE AV SELSKAPETS AKTIVA
- 4.2 KONFIDENSIELL INFORMASJON
- 4.3 SIKKERHET
- 4.4 PERSONOPPLYSNINGER
- 4.5 FINANS-OG FORRETNINGSDOKUMENTER
- 4.6 RESPEKT FOR WEBHELPS OMDØMME
- 4.7 KOMMUNIKASJONSMEDIER SOSIALE NETTVERK



4.1 Beskyttelse av selskapets aktiva

Webhelps aktiva er nøkkelen til den langsiktige utviklingen. Vi har alle plikt til å være forsiktige med å håndtere eller håndtere Webhelps eiendom (inkludert materiell og immateriell eiendom av alle slag) for å unngå tap, tyveri eller ulovlig bruk som resulterer i alvorlig skade. For å oppnå dette sikrer Webhelp at deres aktiva er beskyttet mot underslag eller manipulering. Bruk av Webhelps eiendom til personlig fordel er for eksempel forbudt.

Webhelp skal respektere immaterielle rettigheter og beskytte kundeinformasjon. Teknologi og kunnskap skal forvaltes på en måte som ivaretar immaterielle rettigheter.

+ Skal gjøres

- Beskytt datamaskiner, skrivebord og arbeidsmiljøer
- Bruk bare enheter levert av selskapet eller avtalte enheter for å få tilgang til selskapets informasjon

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke la den bærbare datamaskinen være ulåst / uten tilsyn
- Ikke gi tilgang til IT-verktøy til personer som ikke har riktig autorisasjon til å få tilgang til disse verktøyene

4.2 Konfidensiell informasjon

Vi skal være tilbørlig aktsomme i håndteringen av konfidensiell informasjon som Webhelp har i forbindelse med våre tjenester, produkter, prosesser, patenter, kunnskap eller personell, eller vår industrielle, strategiske og finansielle virksomhet. Slik informasjon skal ikke avsløres eller offentliggjøres uten forhåndsgodkjenning fra Webhelp.

I tillegg gir våre kunder, leverandører og andre forretningspartnere ofte konfidensiell og proprietær informasjon til oss. Webhelp er en pålitelig partner for dem. Vi bør alle håndtere informasjon og data levert av tredjeparter med varsomhet, i samsvar med vilkårene og betingelsene for at denne informasjonen ble offentliggjort til Webhelp og i samsvar med alle gjeldende lover og forskrifter. Den generelle regelen er ikke å avsløre informasjon om Webhelp eller dets kunder eller partnere, med mindre Webhelps retningslinjer eller loven uttrykkelig krever at du gjør det.

Tilgang til offentlig klassifisert informasjon krever spesifikk autorisasjon, avhengig av følsomhetsnivået. Enhver utveksling eller offentliggjøring av klassifisert informasjon eller utstyr skal strengt overholde de relevante og gjeldende sikkerhetsprosessene som er på plass.

+ Skal gjøres

- Når du jobber i offentlige rom, må du være ekstra forsiktig med å holde informasjonen privat fra offentlig visning: Installer et personvernfilter på enhetene dine og sørg for at ingen andre kan se skjermene dine

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke foreta forretningsrelaterte telefonsamtaler i travle offentlige områder (flyplasser, tog, etc.)
- Ikke avslør sensitiv eller konfidensiell informasjon til slektninger, nære venner eller kolleger

Vennligst referer til vår dedikerte Informasjonssikkerhetshåndbok



4.3 Sikkerhet

Webhelp tilbyr sine game-changere IT-utstyr, kommunikasjonsmidler og data for å kunne utføre sine oppgaver. Hver enkelt er ansvarlig for å bruke disse ressursene i samsvar med de håndhevede sikkerhetsretningslinjene, for å begrense Webhelps informasjonssystemers eksponering for eksterne trusler.

Cyberangrep, som tar sikte på ulovlig innhenting av sensitiv informasjon eller personopplysninger for å utnytte den, kan ha en ødeleggende innvirkning på våre forretningsaktiviteter, inkludert våre kunder. Vi må alle opptre ansvarlig og i tråd med konsernets retningslinjer og veiledninger.

+ Skal gjøres

- Rapportere alle svindelforsøk du mottar til informasjonssikkerhetsavdelingen
- I tilfelle du feilaktig oppgir legitimasjonsdetaljer, informer linjelederen din og endre passordet ditt umiddelbart
- Vær alltid mistenksom når du mottar e-postmeldinger som ber om personlig eller sensitiv informasjon
- Varsle din linjeleder eller lokale IT-avdeling hvis utstyr som inneholder eller har tilgang til eiendeler går tapt, stjålet eller mangler

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke kommuniser legitimasjon selv om forespørselen ser ut til å være ærlig og pålitelig
- Ikke send selskaps- eller kundeinformasjon til noen i eller utenfor selskapet som ikke er autorisert til å motta den
- Ikke nøl med å kontakte informasjonssikkerhetsavdelingen for spørsmål eller bekymringer

Vennligst referer til vår dedikerte Informasjonssikkerhetshåndbok

4.4 Personopplysninger

Vi er alle forpliktet til å sikre at selskapets ressurser brukes riktig, effektivt og for legitime forretningsformål. Alle Webhelps ressurser eller kundens ressurser som gjøres tilgjengelig for Webhelp må beskyttes mot uautorisert eller upassende tilgang, bruk, ødeleggelse og mot tyveri og svindel.

Ingen kan fjerne noe selskaps- eller klientaktiva for personlig bruk eller gjøre det tilgjengelig for en annen person til fordel for andre parter enn Webhelp.

Webhelp er spesielt forpliktet til å respektere viktige prinsipper knyttet til beskyttelse av personopplysninger som er fastsatt i gjeldende lover og forskrifter. Webhelp håndterer en stor mengde personopplysninger og er spesielt opptatt av spørsmål knyttet til databehandling, dataoppbevaring og konfidensialitet. Webhelps bindende selskapsregler (BCR) har blitt godkjent og er juridisk bindende og skal håndheves av enhver person som jobber hos Webhelp.

+ Skal gjøres

- Rapportere eventuelle brudd på personopplysninger
- Samle inn personopplysninger bare i den grad det er strengt nødvendig for å oppfylle et lovlig eller legitimt formål
- Del personopplysninger (selv om de er beskyttet med passord) bare på Webhelps profesjonelle kommunikasjonsverktøy

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke samle inn personopplysninger hvis det ikke er noe legitimt formål
- Ikke anta at personopplysninger samlet inn for ett formål kan brukes til andre formål

Vennligst referer til våre dedikerte retningslinjer for Personvern

4.5 Finans-og forretningsdokumenter

Webhelp har et ansvar for å føre og vedlikeholde fullstendige og nøyaktige regnskapsbøker og registre. Vi skal raskt og korrekt registrere alle finansielle transaksjoner i samsvar med selskapets retningslinjer og skal opprettholde passende støttedokumentasjon. Disse reglene gjelder uansett hvor liten betalingen måtte være. Vi bør alle samarbeide med eventuelle forespørsler fra interne og eksterne revisorer og oppfylle deres forventninger. Vi skal ikke opprette eller delta i dannelsen av falske eller villedende forretningsdokumenter eller regnskapsoppføringer. Vi vil kreve forhåndsgodkjenning for eventuelle utgifter pådratt på vegne av Webhelp i samsvar med Webhelps retningslinjer. Vi bør ikke kreve utgifter til refusjon med mindre slike utgifter virkelig er pådratt innen omfanget av et prosjekt eller aktiviteter utført på vegne av Webhelp.

+ Skal gjøres

- Vær nøyaktig og rettferdig når du registrerer og vedlikeholder våre regnskapsbøker og registre (inkludert innlevering av en reiseregning, utarbeidelse av en finansiell rapport eller bare å fylle ut en timeliste)
- Rapporter eventuelle situasjoner der du blir presset eller bedt om å gjøre noe ulovlig eller uetisk

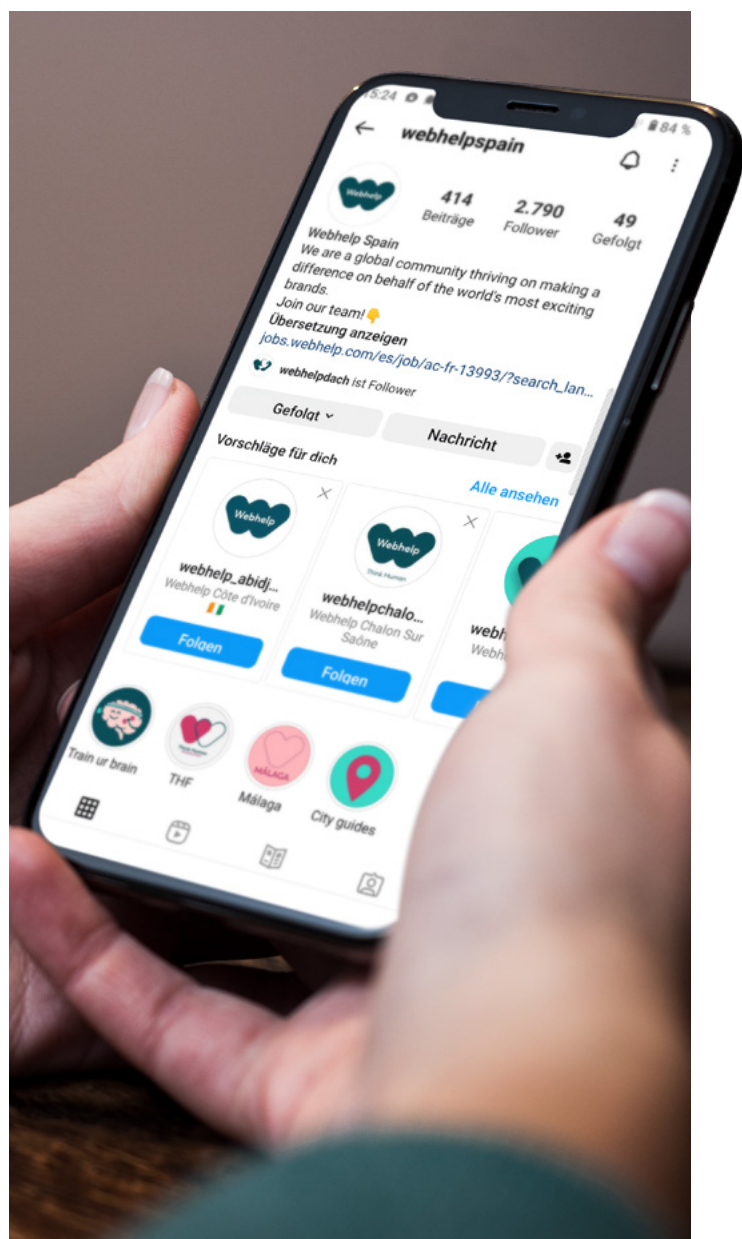
✗ Skal ikke gjøres

- Ikke lag falske eller villedende oppføringer for å skjule upassende aktiviteter
- Ikke del unøyaktig/ufullstendig informasjon (regnskap) til en tredjepart for å sikre selskapets interesser

4.6 Respekt for Webhelps omdømme

We Vi er ansvarlige for å ikke bruke informasjon på en måte som kan skade Webhelp eller noen eller dets klienter og beskytte Webhelps omdømme ved vår oppførsel, eller erklæringer på noe medium (skriftlig media, radio og fjernsyn, fotografiske medier, sosiale nettverk, e-post, telefonsamtaler).

Å skade Webhelps omdømme vil skade oss alle.



4.7 Kommunikasjonsmedier/sosiale nettverk

Hos Webhelp er vi forpliktet til å skape uforglemmelige menneskelige opplevelser for dagens digitale verden. Sosiale medier er en integrert del av livene til våre game-changere og klienter. Vi oppfordrer våre game-changere til å nyte sine sosiale medieplattformer, men understreker også viktigheten av å opptre på en profesjonell måte når de henviser til Webhelp online. Vi oppfordrer game-changerne våre til å dele de offisielle innleggene våre og tagge sine egne innlegg med emneknagger som #weare-webhelp og navnene på engasjementsprogrammet vårt. Vi tillater ikke at game-changerne våre legger ut eller kommenterer på vegne av Webhelp, med mindre det er uttrykkelig autorisert til å gjøre det – f.eks. managerne våre på sosiale medier. Vi setter våre klienter i sentrum, men er en leverandør, derfor bruker eller merke vi ikke med klienters navn, eller deler klient- eller selskapsrelatert informasjon på nettet. Til slutt, hvis du vil dele frustrasjoner eller uenigheter med kolleger, oppfordrer vi deg til å dele dem i privat melding, kontakte din leder eller personalavdelingen og / eller Compliance-avdelingen for å løse enhver situasjon. Sosiale nettverk er beryktet for feiltolkninger og virale reaksjoner som kan skade både selskapets omdømme og ditt eget.

+ Skal gjøres

- Bruk alltid sunn fornuft når du legger ut innhold på sosiale nettverk. Hvis du er i tvil, la det være. Husk at det du legger ut på Internett er permanent, og det du skriver kan få konsekvenser i den virkelige verden.
- Støtt gjerne Webhelp på sosiale nettverk. Den enkleste måten å gjøre dette på er å like, kommentere, dele og retweete firmainnlegg
- Du er en viktig ambassadør for selskapet vårt, og vi er glade for at du sier at du jobber for Webhelp; Du må imidlertid si klart ifra om at synspunktene/meningene som kommer til uttrykk er dine egne.
- Vis respekt for Webhelps kultur og verdier, så vel som andre kulturer, religioner og verdier

✗ Skal ikke gjøres

- Ikke få tilgang til sosiale nettverksplattformer via dine personlige enheter i noen driftsområder med mindre du er autorisert til å gjøre det
- Ikke la uriktig, konfidensielt eller ikke-offentlig innhold om Webhelp eller dets kunder bli lagt ut på sosiale nettverk. Konfidensialitetspolicyer og lover gjelder alltid
- Ikke snakk på vegne av Webhelp med mindre du blir bedt om eller er autorisert til å gjøre det.





Think Human

WEBHELP SAS

3 Rue d'Héliopolis
75017 Paris
France

webhelp.com

bkms-system.com/phonethics



Table of Contents