



We put our client  
at the heart



Webhelp

Think Human

# Verhaltens-

# Kodex

Januar 2023



## Ein Verhaltenskodex für jeden von uns und für uns alle.



**Olivier Duha**  
Co-Founder & CEO

Ethisch einwandfreie Entscheidungen zu treffen, kann manchmal schwierig sein. Das Richtige zur richtigen Zeit aus dem richtigen Grund zu tun, erfordert ein integriertes Verhalten und die Achtung der Gesetze aller Länder, in denen wir tätig sind. Webhelp investiert in die Menschen und in ihr Arbeitsumfeld, weil wir wissen, dass die Entfaltung der Menschen einen starken Einfluss auf uns, unsere Kunden und unsere Stakeholder hat. Webhelp ist davon überzeugt, dass eine menschlichere Gestaltung des Geschäfts zu einem besseren Kundenerlebnis führt - und zu einem gesünderen Endergebnis. Unser Verhaltenskodex ist eine grundlegende Referenz in Bezug auf Ethik, soziale und ökologische Verantwortung sowie finanzielle und rechtliche Compliance. Er ist auch der Eckpfeiler unseres ESG-Programms „More Movement“, das auf vier Säulen (Menschen, Umwelt, Fortschritt, Wohltätigkeit) beruht und diese Grundsätze bei der Durchführung unserer Aktivitäten aufrechterhält.

Um ethisches Verhalten und kontinuierliche Verbesserungen zu unterstützen, soll dieser Kodex uns dabei helfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen und den richtigen Umgang mit unseren Interessengruppen zu pflegen. Dieser Kodex gilt für uns als Unternehmen, für jeden einzelnen von uns sowie für alle unsere Auftragnehmer/Zulieferer, welche diese Grundsätze ebenfalls respektieren sollen.

Indem wir diesen Verhaltenskodex aufstellen, gestalten und sichern wir für uns gemeinsam eine nachhaltigere und erstrebenswerte Zukunft.

**Wir alle sind die Botschafter:innen der Grundwerte und Kultursäulen von Webhelp. Ich danke Euch allen, dass Ihr diesen Verhaltenskodex aufmerksam lest und seinen Empfehlungen in der gesamten Gruppe folgt.**



# Webhelps Werte ...

## Wertschätzung

Die Anerkennung des individuellen Beitrags ist wesentlich, um unseren kollektiven Erfolg zu sichern.

## Integrität

Wir arbeiten mit einer positiven Einstellung und gehen mit gutem Beispiel voran. Wir behandeln andere so, wie wir erwarten würden, dass sie uns behandeln.

## Teamspirit

Die Arbeit als ein Team für den gemeinsamen Erfolg hat Vorrang vor persönlichen Interessen.

## Commitment

Wir halten die Versprechen, die wir Kollegen, Kunden und Auftraggebern gegeben haben.

## Wow

Indem wir die „extra Meile“ gehen und Innovationen annehmen, versuchen wir ständig, die Menschen, mit denen wir zusammenarbeiten, zu überraschen!

## ... und Kultursäulen



### Wir sind ein People-First Unternehmen

Menschen stehen bei uns vor Zahlen



### Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt

Wir stellen die besten Interessen unserer Kunden in den Mittelpunkt, so gehen wir die „extra Meile“

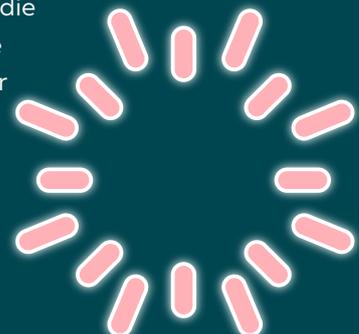
### Wir sind leidenschaftliche Game-Changer

Wir testen, wir lernen und schaffen Innovationen, um die Spielregeln zu ändern



### Wir bemühen uns, jeden Tag zu genießen

Bring Spaß in die Arbeit und die Arbeit wird Dir Spaß machen



# Inhalt

1

Für wen gilt der  
Verhaltenskodex?

5-7

2

Menschen und  
Umwelt

8-12

3

Unternehmerische  
Integrität

13-18

4

Vermögenswerte  
und Datenschutz

19-23





# FÜR WEN GILT DER VERHALTENSKODEX?

---

1.1 GELTUNGSBEREICH

1.2 SPRICH ES AN



## 1.1 Geltungsbereich

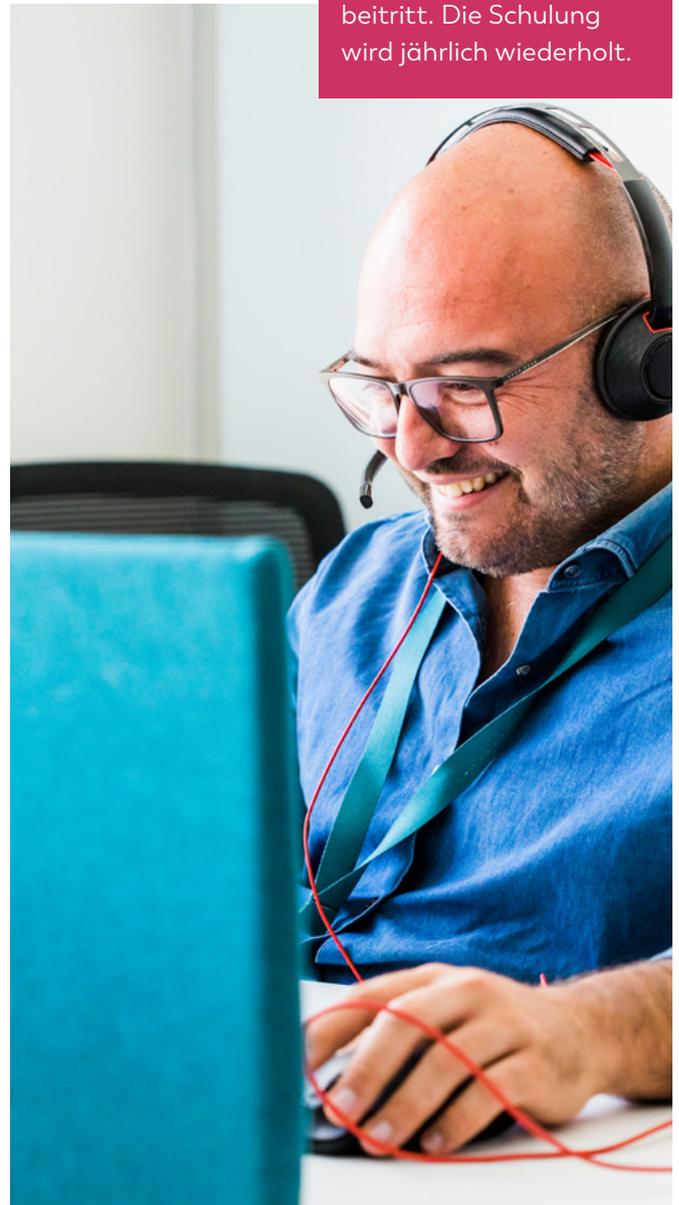
Der Verhaltenskodex gilt für alle Mitarbeiter:innen der Webhelp-Gruppe weltweit, welche in unserer Unternehmenskultur als „Game-Changer:innen“ bezeichnet werden. Dazu gehören alle leitenden Angestellten, Direktor:innen, Arbeitnehmer:innen und Vertreter:innen Dritter (Drittvertreter:innen, Repräsentant:innen, Berater:innen, Vertriebspartner:innen oder Vermittler:innen), die Dienstleistungen für oder im Namen der Tochtergesellschaften und angeschlossenen Unternehmen der Webhelp-Gruppe (zusammen „Webhelp“) erbringen, sowie diejenigen, die die Interessen von Webhelp in Joint Ventures vertreten.

Wir alle sollten uns bei der Durchführung der täglichen Geschäftsaktivitäten von Webhelp an die Werte, Kultur-Säulen und Prinzipien in diesem Verhaltenskodex halten. Das Management von Webhelp ist dafür verantwortlich, dass der Verhaltenskodex bei Webhelp strikt und konsequent eingehalten wird. Darüber hinaus sind die Geschäftspartner:innen von Webhelp, einschließlich Joint-Venture-Partner:innen, Auftragnehmer:innen, Lieferant:innen, Vertriebspartner:innen, Berater:innen, Agenten und andere Drittvertreter, so weit wie möglich auf den Verhaltenskodex aufmerksam zu machen und es wird von ihnen erwartet, dass sie ähnliche Werte, Kultur-Säulen und Prinzipien auf ihre eigenen Aktivitäten anwenden, wenn sie sich in geschäftlichen Beziehungen mit Webhelp befinden.

Webhelp toleriert keine Form von Missbrauch und erwartet von allen Game-Changer:innen, dass sie sich professionell, ethisch und sozial verträglich verhalten und die höchsten Standards einhalten. Die Nichteinhaltung dieser Grundsätze oder die Verletzung unserer Richtlinien wird als schwerwiegender Verstoß gegen den Webhelp-Verhaltenskodex betrachtet und untersucht. Verstöße gegen den Kodex oder das Gesetz haben Disziplinarmaßnahmen zur Folge, die von einer mündlichen Verwarnung bis hin zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses bei schweren Verstößen reichen können.

## Schulung

Jeder Game-Changer und jede Game-Chagerin muss die obligatorische Schulung zu diesem Kodex absolvieren, wenn er oder sie Webhelp beiträgt. Die Schulung wird jährlich wiederholt.



## 1.2 Sprich es an

Als Angestellte:r eines Unternehmens oder als Vertreter:in eines Unternehmens kann es vorkommen, dass wir Zeuge eines inakzeptablen, rechtswidrigen Verhaltens werden, das gegen unseren Verhaltenskodex verstößt.

Webhelp ermutigt seine Game-Changer:innen nachdrücklich, ihre Fragen oder Bedenken an ihre Führungskraft, die Personalabteilung und/oder die Rechts- und Compliance-Abteilung zu richten. Es ist wichtig, dass alle Vorgesetzten ein positives Arbeitsumfeld schaffen und alle Game-Changer:innen zu einer offenen Kommunikation ermutigen.

Wenn ein:e Game-Changer:in der Meinung ist, dass das Informieren der Führungskraft Schwierigkeiten bereiten könnte oder dass die gemeldete Unregelmäßigkeit keine angemessenen Folgemaßnahmen nach sich ziehen würde, kann er/sie sich an die Compliance-Abteilung wenden, indem er/sie unter [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics) einen Bericht einreicht.

Wenn ein:e Game-Changer:in die Sorge hat oder in gutem Glauben vermutet, dass ein Verstoß gegen diesen Verhaltenskodex und/oder geltendes Recht vorliegt oder vorliegen könnte, kann dieser Verdacht - sofern die örtlichen Gesetze dies zulassen - auch anonym unter [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics) gemeldet werden. Jede dieser Meldungen sollte alle möglichen und relevanten Informationen beinhalten, die eine Rechtsverletzung vermuten lassen. Diese Meldung wird vertraulich von der Compliance-Abteilung entgegengenommen, die den Eingang der Meldung bestätigt und dem Verfasser der Meldung mitteilt, dass die Prüfung in einer angemessenen Zeit erfolgt.

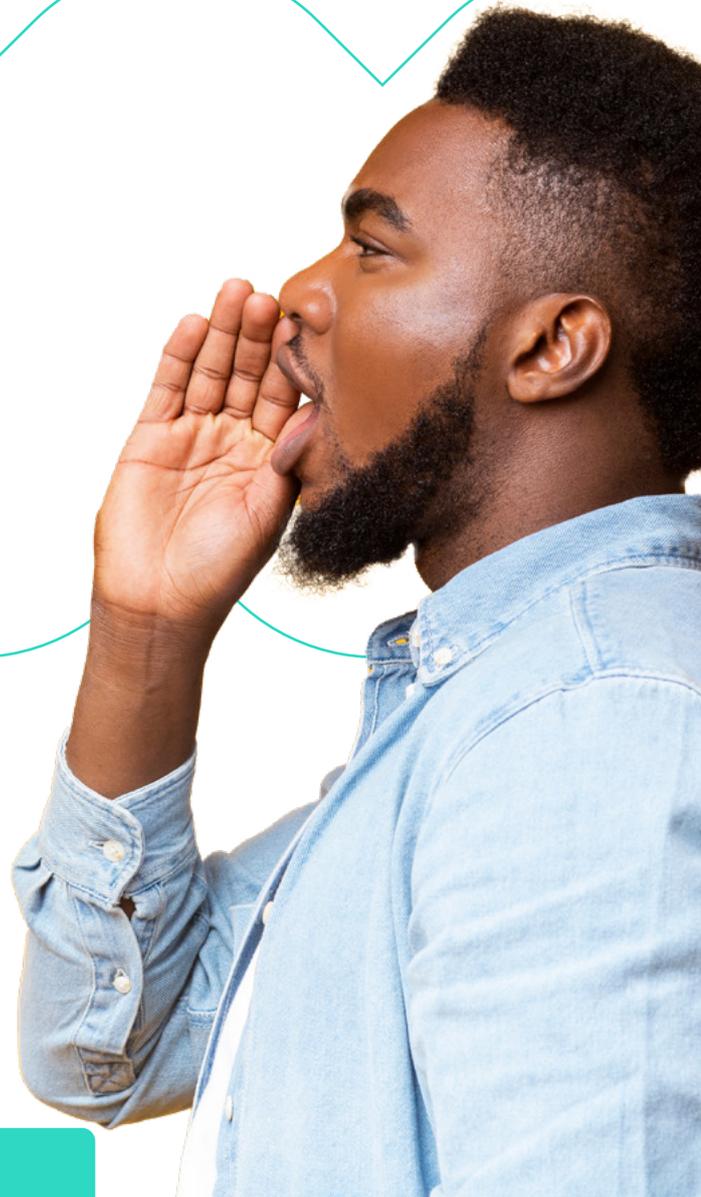
Wir werden im Falle einer Untersuchung ein faires Verfahren gewährleisten und dabei die Grundsätze der Vertraulichkeit und der Unschuldsvermutung beachten. Alle übermittelten Informationen werden nur an die Personen weitergegeben, die berechtigten Grund zur Kenntnisnahme haben, um sicherzustellen, dass das Anliegen bearbeitet wird und/oder die entsprechenden Schritte eingeleitet werden.

Sollte auf eine Meldung kein Disziplinar- oder Gerichtsverfahren folgen, werden die Daten zu dieser Meldung nach Abschluss der Überprüfungsmaßnahmen vernichtet oder archiviert.

Webhelp garantiert, dass Game-Changer:innen, die in gutem Glauben einen mutmaßlichen Verstoß gegen diesen Verhaltenskodex oder geltendes Recht gemeldet haben, keinerlei Nachteile in jeglicher Hinsicht erleiden. Wenn ein:e Game-Changer:in der Meinung ist, dass gegen ihn/sie Vergeltungs-

maßnahmen ergriffen wurden, weil er/sie einen Verstoß gemeldet hat, sollte er/sie sich an die Compliance-Abteilung wenden.

Im Rahmen des Whistleblowing-Prozesses führt Webhelp eine automatische Verarbeitung personenbezogener Daten durch, die im Einklang mit den Datenschutzrichtlinien von Webhelp und allen anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen steht.





# MENSCHEN UND UMWELT

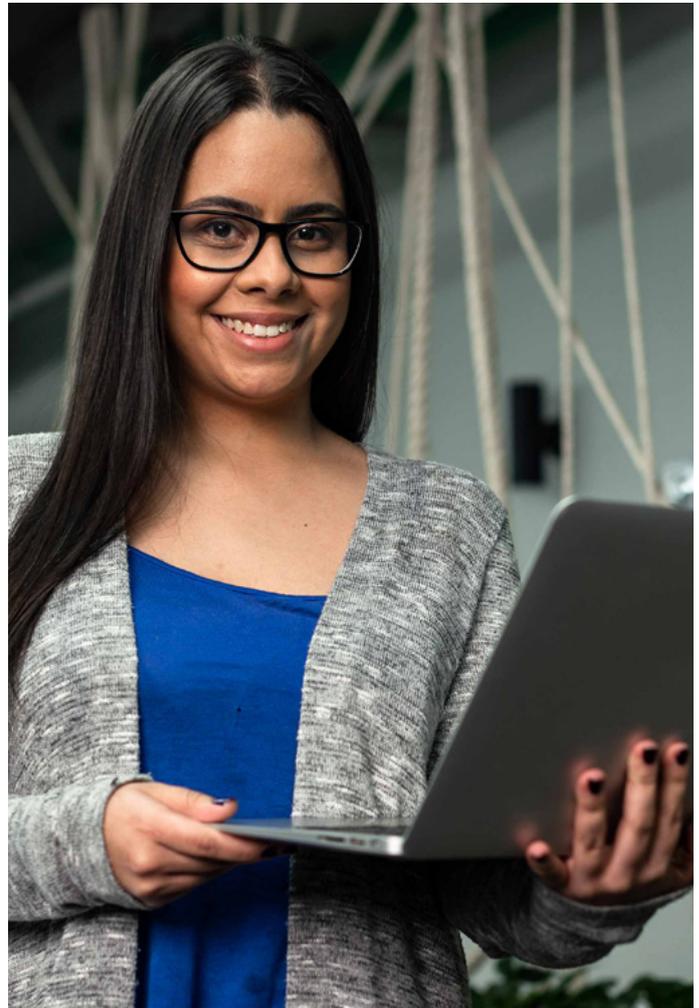
---

- 2.1 MENSCHENRECHTE UND ARBEITSRECHT
- 2.2 VIELFALT, GLEICHBERECHTIGUNG UND INKLUSION
- 2.3 GESUNDHEIT UND SICHERHEIT
- 2.4 UMWELT
- 2.5 BEZIEHUNGEN ZUR GESELLSCHAFT

### 2.1 Menschenrechte und Arbeitsrecht

Als Unterzeichner des Global Compact der Vereinten Nationen hat sich Webhelp verpflichtet, die Menschenrechte in allen seinen Betrieben und Geschäftsaktivitäten weltweit zu respektieren und zu unterstützen und eine Mitschuld an Menschenrechtsverletzungen zu vermeiden. Zu diesem Zweck verpflichtet sich Webhelp, alle nationalen und internationalen Menschenrechtsgesetze und -vorschriften einzuhalten, einschließlich der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit und der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte.

Als Arbeitgeberin hält Webhelp alle anwendbaren lokalen Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Arbeit und Beschäftigung ein, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Einhaltung des Mindestlohnes, der maximalen Arbeitszeit, der Urlaubs- und Ruhezeiten, der Vergütung und das Recht auf Mitbestimmung.



#### + Do's

- Alle Kolleg:innen und externen Stakeholder mit Würde behandeln; die Menschenrechte achten
- Jegliche Formen von Menschenrechtsverletzungen in unserer Wertschöpfungskette melden

#### ✗ Don'ts

- Gemeldete Missbräuche oder Verfehlungen ignorieren

**Als absolutes Prinzip gilt, dass Webhelp sich weder engagiert noch unterstützt bei:**

- dem Einsatz von Kinderarbeit;
- dem Einsatz von Zwangs- oder Pflichtarbeit;
- moderner Sklaverei;
- Menschenhandel;
- der Beschäftigung von illegalen ausländischen Arbeitskräften.

Darüber hinaus werden wir keine Geschäfte mit Joint-Venture-Partner:innen, Auftragnehmer:innen, Lieferant:innen, Vertriebspartner:innen, Berater:innen, Agenten oder anderen Dritten tätigen, wenn uns bekannt wird, dass sie sich an solchen Praktiken beteiligen.

Hinsichtlich des Schutzes von Studierenden garantiert Webhelp eine ordnungsgemäße Führung der Studienunterlagen, eine strenge Sorgfaltspflicht der Bildungspartner:innen und den Schutz der Rechte der Studenten gemäß den geltenden Gesetzen und Vorschriften.

**Siehe insbesondere unsere spezielle Richtlinie zu Arbeits- und Menschenrechten.**



## 2.2 Vielfalt, Gleichberechtigung und Inklusion

Webhelp ist ein Ort, an dem jede:r Einzelne von uns die Möglichkeit hat, seine/ihre persönlichen Kompetenzen zu entwickeln und die kollektive Entwicklung von Webhelp zu unterstützen. Drei grundlegende Prinzipien liegen der Webhelp-Organisation zugrunde:

**Anti-Diskriminierung:** Niemand darf aufgrund von Alter, Behinderung, ethnischer Zugehörigkeit, Rasse, Geschlecht, Familienstand, nationaler Herkunft, politischer Zugehörigkeit, Religion, sexueller Orientierung, Geschlechtsidentität, Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft oder Vereinigung (Game-Changer:innen können sich mit anderen zusammenschließen, Organisationen ihrer Wahl gründen und ihnen beitreten) oder eines anderen Status, der durch geltendes nationales oder lokales Recht geschützt ist, bei der Einstellung und anderen Beschäftigungspraktiken diskriminiert werden. Von niemandem dürfen Schwangerschafts- oder medizinische Tests verlangt werden, es sei denn, dies ist ausdrücklich und speziell durch die örtlichen Vorschriften gestattet oder aus Gründen der Sicherheit am Arbeitsplatz geboten, und niemand darf aufgrund von Testergebnissen unangemessen diskriminiert werden.

### + Do's

- Als Führungskraft zum Aufbau und zur Förderung eines vielfältigen, gerechten und integrativen Arbeitsumfelds beitragen, das frei von Diskriminierung, Belästigung und bewusster oder unbewusster Voreingenommenheit ist
- Als Führungskraft alle angemessenen Vorkehrungen treffen, um unseren Verpflichtungen im Rahmen der Gesetze zum Schutz der Rechte von Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten nachzukommen
- Unhöfliche oder herabsetzende Äußerungen oder Handlungen unterlassen, insbesondere (aber nicht ausschließlich) aufgrund von Geschlecht, Alter, Religion, Glauben, Nationalität, Kultur, ethnischer Zugehörigkeit, Rasse, sexueller Orientierung, Behinderung oder familiärer Situation
- regelmäßig an unserer Schulung zu Vielfalt, Gleichberechtigung und Inklusion teilnehmen

**Respekt** für jede:n Einzelne:n. Jede:r Game-Changer:in hat das Recht auf Würde und Privatsphäre. Jede:r bei Webhelp hat Anspruch auf einen Arbeitsplatz, der frei von jeglicher Form des Missbrauchs und/oder der Belästigung ist, sei es physisch oder verbal, einschließlich, aber nicht beschränkt auf unerwünschte sexuelle Annäherungen, Drohungen und beleidigende Kommentare oder Verhaltensweisen. Darüber hinaus ist die Privatsphäre der von Webhelp gesammelten oder aufbewahrten Mitarbeiterinformationen zu respektieren und wird im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften behandelt.

### X Don'ts

- Ignorieren oder schweigen, wenn man Zeuge von Diskriminierung oder Belästigung durch Kollegen oder Dritte wird - in welcher Form auch immer (mündlich von Angesicht zu Angesicht oder aus der Ferne, schriftlich, in einem Beitrag in den sozialen Medien, in einem internen Nachrichtensystem...), sondern mit der betreffenden Person darüber sprechen oder sich an eine Führungskraft oder die Personalabteilung wenden, sowie PhonEthics nutzen
- Ignorieren von Mikro-Aggressionen oder Mikro-Ungerechtigkeiten, weil sie „unbedeutend“ erscheinen, wie z. B. unsensible Witze, Deadnaming, absichtliches Verwechseln der Geschlechter, sondern mit der betreffenden Person darüber sprechen oder sich an eine Führungskraft oder die Personalabteilung wenden, sowie PhonEthics nutzen
- Als Führungskraft bei unangemessenen, belästigenden oder diskriminierenden Äußerungen oder Verhaltensweisen unter dem Vorwand einer früheren „freundschaftlichen Beziehung“ zwischen Kollegen ein Auge zudrücken

**Siehe insbesondere unsere spezielle Richtlinie zu Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration.**



### 2.3 Gesundheit und Sicherheit

Ein **sicheres, gesundes und umweltfreundliches** Arbeitsumfeld: Webhelp gewährleistet die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften bezüglich Gesundheits- und Sicherheitsstandards und reduziert Gesundheits- und Berufsrisiken, wo immer dies möglich ist, durch die Implementierung spezieller interner Verfahren und persönlicher Schulungen. Webhelp stellt seinen Mitarbeitern beispielsweise angemessen zugängliche und saubere Toiletteneinrichtungen und Trinkwasser zur Verfügung. Ess-, Zubereitungs- und Lagereinrichtungen müssen hygienisch einwandfrei sein.

#### + Do's

- Gefahren erkennen und Risiken auf ein akzeptables Niveau reduzieren
- Entscheidungsträger beraten sowie Gesundheits- und Sicherheitsstandards fördern

#### ✗ Don'ts

- Die Gesundheit, Sicherheit und körperliche Unversehrtheit unserer Game-Changer:innen sowie externer Interessengruppen beeinträchtigen, die an unserem Geschäft beteiligt sind



Siehe insbesondere unsere speziellen Richtlinien zu Gesundheit, Sicherheit und Umwelt.



### 2.4 Umwelt

Webhelp ist bestrebt, die Umweltauswirkungen seiner Tätigkeiten und insbesondere den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck in allen Bereichen durch die Umsetzung gezielter Maßnahmen weltweit und die regelmäßige Überwachung ihrer Effizienz zu verringern.

Webhelp wendet einen vorsorglichen Ansatz beim Umweltschutz an, indem wir spezielle Risikobewertungen durchführen und entsprechende Abhilfemaßnahmen ergreifen. Webhelp hat sich auch dem Grundsatz der Risikoprävention verschrieben und ist bestrebt, die höchsten Standards anzuwenden, um die Gesundheit und Sicherheit von Game-Changer:innen und anderen Beteiligten zu gewährleisten, u. a. durch die Einführung spezieller interner Verfahren und die Durchführung gezielter Schulungen.

#### + Do's

- Bei jeder geschäftlichen Entscheidung die Auswirkungen auf die Umwelt bewerten, um unseren ökologischen Fußabdruck zu minimieren
- Bei Geschäftsreisen immer die Option in Betracht ziehen, die am wenigsten Kohlendioxid verursacht (Videokonferenz vs. Reise, Zug vs. Flugzeug, Carsharing vs. eigenes Auto...)
- An das lokale und/oder regionale Greenhelp-Team wenden um Ideen, Herausforderungen oder Informationen auszutauschen

#### × Don'ts

- Ignorieren oder schweigen, wenn man sieht, dass fehlerhafte Geräte zu Energieineffizienz und erhöhten Kohlenstoffemissionen führen oder die biologische Vielfalt beeinträchtigen

### 2.5 Beziehungen zur Gesellschaft

Webhelp engagiert sich in vollem Umfang in örtlichen Gemeinschaften und ist bestrebt, alle negativen Auswirkungen, die unsere Tätigkeit unbeabsichtigt auf diese Gemeinschaften haben könnte, zu erkennen, zu verhindern und abzumildern. In dieser Hinsicht investiert Webhelp in zahlreiche Gemeinschaftsaktionen auf globaler und lokaler Ebene und verpflichtet sich, Zwangsräumungen und die Vertreibung von Menschen aufgrund unserer Handlungen zu vermeiden.

Webhelp unterstützt wohltätige Zwecke und sponsert Aktivitäten, die mit unseren Werten übereinstimmen. Alle Spenden müssen vor ihrer Durchführung überprüft und genehmigt werden und in den Büchern und Aufzeichnungen von Webhelp genau erfasst werden.

#### + Do's

- Die gesponserten/wohltätigen Organisationen immer sorgfältig auswählen
- Sicherstellen, dass alle Anträge auf Sponsoring/Spenden im Compliance-Portal unter <https://compliance.webhelp.com> verwaltet werden

#### × Don'ts

- Sponsoring/Spenden im Namen von Webhelp ohne vorherige Genehmigung tätigen
- Sponsoring/Spenden tätigen, die zu einem tatsächlichen oder vermeintlichen Interessenkonflikt führen

Siehe insbesondere unsere spezielle Richtlinie zu Gesundheit, Sicherheit und Umwelt.





# UNTERNEHMERISCHE INTEGRITÄT

---

- 3.1 EINHALTUNG DER RECHTSVORSCHRIFTEN
- 3.2 BESTECHUNG UND KORRUPTION
- 3.3 GESCHENKE UND BEWIRTUNG
- 3.4 INTERESSENKONFLIKTE
- 3.5 DRITTE PARTEIEN
- 3.6 FAIRE BEHANDLUNG VON KUNDEN UND LIEFERANTEN
- 3.7 WETTBEWERBSRECHT
- 3.8 BEKÄMPFUNG VON GELDWÄSCHE UND STEUERHINTERZIEHUNG
- 3.9 WIRTSCHAFTSSANKTIONEN
- 3.10 BETRUG

### 3.1 Einhaltung der Rechtsvorschriften

Wir bei Webhelp verpflichten uns, die Gesetze weltweit einzuhalten. Die Einhaltung der Gesetze ist selbstverständlich das Grundprinzip. Wir sind unter allen Umständen verpflichtet, die Gesetze und sonstigen Verpflichtungen einzuhalten, die in jedem Land gelten, in dem Webhelp ansässig ist.

Wenn die örtlichen Gesetze oder Gepflogenheiten höhere Standards als die im Verhaltenskodex dargelegten vorsehen, sollten stets die örtlichen Gesetze und Gepflogenheiten gelten. Wenn der Verhaltenskodex jedoch höhere Standards vorsieht, hat dieser Vorrang, es sei denn, dessen Anwendung führt zu rechtswidrigen Handlungen gemäß den örtlichen Gesetzen.

Es liegt in unserer persönlichen Verantwortung, die Gesetze, Vorschriften und Verpflichtungen zu befolgen, insbesondere diejenigen, die mit unserem Geschäft verbunden sind. Jede:r ist verpflichtet, sich nicht an Aktivitäten zu beteiligen, die ihn/sie oder Webhelp in eine illegale Aktivität verwickeln könnten.

Über die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften hinaus sollten wir alle Integrität zeigen und die Verpflichtungen erfüllen, die wir in unseren Beziehungen zu Kolleg:innen, Kund:innen, Lieferant:innen und anderen Partner:innen eingegangen sind.

#### + Do's

- Bei der Abwicklung von Geschäften die Antikorruptionsgesetze und die internen Richtlinien von Webhelp beachten
- Lokale Compliance-Verantwortliche informieren, wenn man Kenntnis von Forderungen von Kunden, Lieferanten oder Dritten nach unzulässigen Zahlungen erhält

**Siehe insbesondere unsere spezielle Richtlinie zur Korruptionsbekämpfung und Ethik.**

### 3.2 Bestechung und Korruption

Webhelp setzt sich dafür ein, Geschäfte durch fairen, ehrlichen und offenen Wettbewerb auf dem Markt zu gewinnen und toleriert weder direkt noch über Dritte Bestechung oder jede andere Form der Korruption. Webhelp hält sich strikt an alle Gesetze zur Bekämpfung von Bestechung, Korruption, Erpressung, Veruntreuung und Bestechlichkeit, die für seine Geschäfte und Betriebe weltweit gelten. Darüber hinaus ist es absolut verboten, Gelder oder Ressourcen des Unternehmens für politische Spenden zu verwenden.

Antibestechungs- und Antikorruptionsgesetze sind komplex, und die Strafen für Einzelpersonen und Webhelp können schwerwiegend sein. Alle Personen, die im Namen von Webhelp geschäftlich tätig sind, einschließlich Dritter, sind verpflichtet, die Anti-Bestechungs- und Ethikrichtlinien („AB&E-Richtlinie“) von Webhelp einzuhalten. Diese Richtlinie sollte zusammen mit diesem Verhaltenskodex überprüft werden, um u.a. Hinweise zu unangemessenen Zahlungen, zur Beauftragung und Überwachung Dritter, zu Geschäftsgeschenken und Bewirtung sowie zu politischen Beiträgen, Schmiergeldzahlungen, Sponsoring und Spenden zu erhalten.

Insbesondere werden angemessene und redliche Ausgaben für Bewirtung und Geschäftswerbung, die auf die Aufrechterhaltung guter Beziehungen abzielen, als legitimer Teil der Geschäftstätigkeit anerkannt. Dennoch dürfen solche Vorteile jedoch nur gewährt oder angenommen werden, wenn sie einem legitimen Geschäftszweck dienen und nicht dazu dienen, einen unzulässigen Vorteil zu erlangen oder zu gewähren.

#### ✗ Don'ts

- Einer anderen Person oder Organisation direkt oder indirekt einen finanziellen oder sonstigen Vorteil anbieten, versprechen oder gewähren, um diese zu ermutigen, Webhelp einen geschäftlichen Vorteil oder eine Gefälligkeit zu gewähren, da das als Bestechung ausgelegt werden könnte
- Auf eine:n Interessent:in, Kund:in und/oder eine mit ihm/ihr verbundene Person während eines Bieterverfahrens unzulässigen Einfluss nehmen, gleichgültig mit welchen Mitteln



### 3.3 Geschenke und Bewirtung

Da ein Geschenk/eine Bewirtung den Anschein einer unzulässigen Beeinflussung derjenigen erwecken kann, mit denen Webhelp Geschäfte macht oder machen will, sollten Game-Changer:innen bei der Entgegennahme oder Gewährung von Geschenken/Bewirtungen jeglicher Art in einem geschäftlichen Kontext äußerst vorsichtig sein. Geschenke und Bewirtung umfassen Gegenstände wie Bargeld oder Bargeldäquivalente, einschließlich Unterhaltung, Geschenkkarten, Produktrabatte und nicht geschäftliche Aktivitäten. Solche Geschenke und Bewirtungen müssen sich auf Gegenstände von sehr geringem Wert beschränken, z. B. auf Gegenstände mit dem Webhelp-Logo.

Ausgaben zugunsten von Familienmitgliedern von Kunden, potenziellen Kunden oder ausländischen Regierungsvertretern oder Zahlungen für Aktivitäten wie Exkursionen oder Besuche von Touristenattraktionen sind streng verboten.

#### + Do's

- Geschenke oder Bewirtungen im Compliance-Portal offenlegen, die von Dritten erhalten oder angeboten wurden
- Sich vergewissern, dass der Wert der Geschenke oder der Bewirtungen, die angeboten werden, angemessen ist

#### X Don'ts

- Niemandem ein Geschenk, eine Gegenleistung oder einen Vorteil anbieten, von dem man weiß, dass es dazu verwendet wird, um eine Straftat nach den Gesetzen eines Landes zu begehen

**Siehe insbesondere unsere spezielle Richtlinie über Geschenke und Bewirtung.**

**Siehe insbesondere unsere spezielle Richtlinie zu Interessenkonflikten.**

### 3.4 Interessenskonflikte

Von uns allen wird ein hohes Maß an Loyalität und Integrität erwartet. Ohne vorherige Genehmigung von Webhelp dürfen wir nicht für einen bestehenden oder potenziellen Konkurrenten arbeiten, solange wir noch bei Webhelp angestellt sind. Ein Interessenkonflikt ist nicht notwendigerweise ein Problem an sich, aber das Versäumnis, einen solchen zu deklarieren und richtig zu handhaben, kann negative Folgen für den/die Mitarbeiter:in und Webhelp haben.

Wir sollten alle tatsächlichen oder scheinbaren Interessenkonflikte zwischen unseren eigenen persönlichen Interessen oder Zugehörigkeiten und denen von Webhelp oder seinen Kunden vermeiden. Potenzielle Interessenkonflikte können zum Beispiel dort entstehen, wo wir:

- eine direkte oder indirekte finanzielle oder nutzbringende Beteiligung (z. B. durch ein Familienmitglied oder eine enge Beziehung) haben;
- ein Arbeitsverhältnis mit einem Konkurrenten, Lieferanten, Kunden oder einer Gegenpartei des Unternehmens haben;
- akzeptierte Vorteile von einem Konkurrenten, Lieferanten, Auftragnehmer oder einer anderen Drittpartei des Unternehmens (wie im obigen Abschnitt über den Umgang mit anderen Interessengruppen beschrieben) haben.

#### + Do's

- Die Führungskraft über einen tatsächlichen oder scheinbaren Interessenkonflikt informieren
- Sicherstellen, dass Interessenkonflikte offengelegt und über das Compliance-Portal verwaltet werden

#### X Don'ts

- Sich in die Lage bringen, ein Familienmitglied oder einen Verwandten oder engen persönlichen Freund einzustellen, zu beaufsichtigen, zu leiten, eine Karriere zu planen oder über dessen Honorar zu verhandeln
- Sich auf Situationen einlassen, in denen persönliche Interessen die geschäftlichen Entscheidungen innerhalb von Webhelp beeinflussen können



### 3.5 Dritte Parteien

Wir bei Webhelp knüpfen Beziehungen auf der Grundlage gegenseitiger Zusammenarbeit und Loyalität mit unseren Joint-Venture-Partner:innen, Auftragnehmer:innen, Kund:innen, Lieferant:innen, Vertriebspartner:innen, Berater:innen, Agenten und sonstigen Vertreter:innen von Dritten („Third-Party-Stakeholder“).

Ein Ziel ist es, langfristige Beziehungen zu Drittparteien aufzubauen, die die in diesem Verhaltenskodex dargelegten Prinzipien akzeptieren und teilen. Unsere Partner:innen sollten die gleichen hohen Standards der Geschäftsethik verstehen, teilen und anwenden, insbesondere im Hinblick auf Verfahren zur Korruptionsbekämpfung, den Schutz der Menschen- und Arbeitsrechte sowie die nachhaltige Nutzung der Umwelt.

Wir alle werden im Umgang mit Interessenvertretern Dritter mit absoluter Integrität handeln und Interessenkonflikte vermeiden und alle tatsächlichen oder potenziellen Interessenkonflikte, die auftreten, melden (wie im Abschnitt über Interessenkonflikte weiter unten beschrieben).

#### + Do's

- Bei der Auswahl eines Lieferanten unsere obligatorischen ESG-Kriterien in den Auswahlprozess einbeziehen
- Bei Problemen sich an das für das Projekt zuständige Team und die Compliance-Abteilung wenden

#### ✗ Don'ts

- Ignorieren und schweigen, wenn Lieferanten gegen unseren Verhaltenskodex verstoßen – ein Gespräch zur Geschäftsüberprüfung ist erforderlich, um Anpassungen vorzunehmen

**Siehe insbesondere unsere spezielle Richtlinie zur Due Diligence von Dritten.**

### 3.6 Faire Behandlung von Kunden und Lieferanten

Wir setzen unsere Energie dafür ein, unsere Kunden zufrieden zu stellen; dies sollte immer unsere Priorität sein.

Wir werden unsere Kunden und Lieferanten ehrlich und fair behandeln, unabhängig von der Größe ihres Unternehmens. Webhelp verpflichtet sich, seine Produkte oder Dienstleistungen in seiner Werbung, in öffentlichen Äußerungen oder Werbeangeboten an seine Kunden nicht wissentlich falsch darzustellen.

Game-Changer:innen, die Verträge aushandeln, sollten sicherstellen, dass alle Aussagen, Mitteilungen und Präsentationen vertrauenswürdig sind. Die Verhandlungen werden in Übereinstimmung mit den Regeln der Ethik und Legalität geführt.

Webhelp hat Systeme zur Verfügung gestellt, die es ermöglichen, seine Einrichtungen und Abläufe sowie die seiner Unterauftragnehmer und Zulieferer der nächsten Ebene zu bewerten.

Für seine Kunden hat Webhelp außerdem Management- und Mitarbeiterschulungsprogramme entwickelt und bietet diese an, um die ordnungsgemäße Umsetzung seiner Richtlinien und Verfahren zu erleichtern und seine Ziele der kontinuierlichen Verbesserung zu erreichen. Webhelp verfügt über ein Verfahren zur Übermittlung klarer und präziser Informationen über seine Leistung, Praktiken, Richtlinien und Erwartungen an seine Mitarbeiter, Zulieferer der nächsten Ebene und Kunden.



### 3.7 Wettbewerbsrecht

Webhelp glaubt an einen fairen, ehrlichen und offenen Wettbewerb. Wir halten uns strikt an die geltenden Wettbewerbs-/Antitrust-Gesetze in allen Ländern, in denen wir geschäftlich tätig sind. Diese Gesetze verbieten Vereinbarungen oder Verhaltensweisen, die den fairen Wettbewerb und Handel einschränken oder beeinträchtigen können.

Wir erlangen keine Wettbewerbsinformationen durch illegale Mittel, erst Recht nicht durch Bestechung.

Darüber hinaus tauschen wir keine kommerziell sensiblen Informationen mit Wettbewerbern aus oder legen diese offen, insbesondere keine Informationen, die sich auf Geschäftsgeheimnisse beziehen. Wir sollten immer sicherstellen, dass die Art und der Zweck jeglicher Kommunikation mit Wettbewerbern keine negativen Auswirkungen auf den fairen Wettbewerb haben.

#### + Do's

- Die Führungskraft und den lokalen Compliance-Verantwortlichen informieren, wenn wir versehentlich vertrauliche Informationen über Wettbewerber erhalten oder verwendet haben
- Der direkten Führungskraft oder über PhonEthics alle Bedenken über Preisabsprachen, Aufteilung von Marktanteilen oder Informationsaustausch zwischen Wettbewerbern melden

#### X Don'ts

- Eine:n Kund:in oder Lieferant:in bei der rechtswidrigen Verzerrung von Ausschreibungsanforderungen/-verfahren unterstützen
- Eine:n Kund:in oder Lieferant:in bei der Erstellung von Ausschreibungsunterlagen und technischen Spezifikationen unterstützen
- Wettbewerbslich sensible Informationen mit Konkurrent:innen austauschen oder mit ihnen Ausschreibungen besprechen

### 3.8 Bekämpfung von Geldwäsche und Steuerhinterziehung

Um nicht in Geldwäsche verwickelt zu werden, verlangt Webhelp von seinen Mitarbeiter:innen, der Compliance-Abteilung Bericht zu erstatten, wenn ein:e Mitarbeiter:in weiß oder den Verdacht hegt, dass ein Unternehmen oder eine Person, mit der Webhelp Geschäfte tätigt (einschließlich Kunden, Joint-Venture-Partner:innen, Auftragnehmer:innen, Lieferant:innen, Vertriebspartner:innen, Berater:innen oder andere Vertreter:innen Dritter), möglicherweise an kriminellen Aktivitäten beteiligt war oder davon profitiert hat, einschließlich Aktivitäten, die gemäß diesem Verhaltenskodex in den Abschnitten über den Umgang mit Kunden und Lieferanten, fairen Wettbewerb, Bestechung und Korruption, Import-/Exportbestimmungen und Sanktionen verboten sind. Wir stellen sicher, dass wir Steuerhinterziehung durch unsere Interessenvertreter:innen (Kund:innen, Lieferant:innen...) nicht ermöglichen oder erleichtern.

#### + Do's

- Sicherstellen, dass die Due-Diligence-Prüfung von Dritten durchgeführt wird, bevor eine Partnerschaft mit ihnen eingegangen wird
- Besonders auf Dritte achten, die von Amtsträgern oder politisch exponierten Personen (PEPs) kontrolliert werden

#### X Don'ts

- Eine Beziehung zu einem Dritten aufnehmen, obwohl das Screening-Verfahren nicht vollständig durchgeführt worden ist
- Zahlungen von anderen Stellen als den eigenen Konten des Kunden annehmen



### 3.9 Wirtschafts-sanktionen

Als globales Unternehmen kauft Webhelp Waren und Dienstleistungen von einer Vielzahl von Anbietern ein.

Webhelp bietet auch Dienstleistungen für Kunden auf der ganzen Welt an. Daher ist es unerlässlich, dass Webhelp alle geltenden Vorschriften zu Handelsbestimmungen, Embargos, Sanktionslisten sowie Import- und Exportbeschränkungen sorgfältig einhält.

#### + Do's

- Internationale und nationale Sanktionen und Embargos einhalten sowie die Compliance-Abteilung bei der Prüfung neuer Projekte mit Unternehmen aus sensiblen Rechtsgebieten einbeziehen

#### ✗ Don'ts

- Davon ausgehen, dass alle von Dritten gelieferten Informationen korrekt sind, ohne die wichtigsten Informationen zu überprüfen

**Siehe insbesondere unsere spezielle Richtlinie zu Wirtschaftssanktionen.**

### 3.10 Betrug

Die Veruntreuung von Ressourcen oder Vermögenswerten, die Manipulation von Daten, vorsätzliche Falschangaben oder Auslassungen in der Finanzberichterstattung können einen Betrug darstellen. Ebenso kann die Erteilung falscher Auskünfte an einen Kunden, um einen Vertrag zu erhalten, eine betrügerische Handlung darstellen, die zur Verhängung von Strafen gegen Webhelp sowie zu zivil- oder strafrechtlichen Verfahren führen kann.

Im Rahmen seiner Verpflichtung zu ethischem Verhalten duldet Webhelp keine Form von Betrug oder absichtlichen Fehlern. Zum Schutz der Gruppe vor Betrug ist ein interner Finanzkontrollrahmen vorhanden.

Betrügerische Handlungen oder der Verdacht auf solche Handlungen müssen der direkten Führungskraft und/oder der Compliance-Abteilung gemeldet werden.

#### + Do's

- Sicherstellen, dass alle Berichte, Aufzeichnungen und Daten korrekt sind und ordnungsgemäß gespeichert werden
- Als Führungskraft die Betrugsrisiken und Schwachstellen im eigenen Verantwortungsbereich identifizieren
- An eine Führungskraft oder die Compliance-Abteilung wenden, wenn eine betrügerische Handlung vermutet wird oder Zweifel aufkommen

#### ✗ Don'ts

- Unbefugt Informationen, Daten und Software manipulieren
- Interne Prozesse umgehen
- E-Mails oder Anhänge von unbekanntem Absender öffnen





# VERMÖGENSWERTE UND DATENSCHUTZ

---

- 4.1 SCHUTZ DES UNTERNEHMENS-  
VERMÖGENS
- 4.2 VERTRAULICHE  
INFORMATIONEN
- 4.3 SICHERHEIT
- 4.4 PERSÖNLICHE DATEN
- 4.5 FINANZ- UND  
GESCHÄFTSUNTERLAGEN
- 4.6 WAHRUNG DES IMAGES  
VON WEBHELP
- 4.7 KOMMUNIKATION MEDIEN/  
SOZIALES NETZWERK



### 4.1 Schutz des Unternehmensvermögens

Die Vermögenswerte von Webhelp sind der Schlüssel für die langfristige Entwicklung des Unternehmens. Wir alle sind verpflichtet, mit dem Eigentum von Webhelp (einschließlich materiellem und immateriellem Eigentum jeglicher Art) sorgfältig umzugehen, um Verlust, Diebstahl oder unrechtmäßigen Gebrauch, der zu schweren Schäden führt, zu vermeiden. Zu diesem Zweck stellt Webhelp sicher, dass seine Vermögenswerte vor Veruntreuung oder Manipulation geschützt werden. Die Nutzung des Eigentums von Webhelp zum persönlichen Vorteil ist verboten.

Webhelp respektiert die Rechte an geistigem Eigentum und schützt Kundeninformationen. Das Unternehmen verwaltet Technologie und Know-how in einer Weise, die die Rechte an geistigem Eigentum schützt.

#### + Do's

- Computer, Schreibtische und Arbeitsumgebungen schützen
- Nur vom Unternehmen zur Verfügung gestellte oder zugelassene Geräte für den Zugriff auf die Informationen des Unternehmens verwenden

#### X Don'ts

- Den Laptop und andere Geräte in der Öffentlichkeit unverschlossen/unbeaufsichtigt lassen
- Den Zugang zu IT-Instrumenten für Personen gewähren, die nicht über die entsprechende Zugangsberechtigung für diese Instrumente verfügen

**Siehe insbesondere unser spezielles Handbuch zur Informationssicherheit.**

### 4.2 Vertrauliche Informationen

Wir gehen mit der gebührenden Sorgfalt mit vertraulichen Informationen um, die Webhelp im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen, Produkten, Verfahren, Patenten, Know-how oder Personal oder unseren industriellen, strategischen und finanziellen Vorgängen besitzt. Solche Informationen dürfen ohne vorherige Genehmigung von Webhelp nicht offengelegt oder veröffentlicht werden.

Darüber hinaus stellen uns unsere Kunden, Lieferanten und andere Geschäftspartner häufig vertrauliche und geschützte Informationen zur Verfügung. Für sie ist Webhelp ein vertrauenswürdiger Partner. Wir alle müssen Informationen und Daten, die uns von Dritten zur Verfügung gestellt werden, gemäß den Bedingungen, unter denen diese Informationen an Webhelp weitergegeben wurden, und unter Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften mit Vorsicht behandeln. Es gilt die allgemeine Regel, keine Informationen über Webhelp oder seine Kunden oder Partner weiterzugeben, es sei denn, die Richtlinien von Webhelp oder das Gesetz schreiben dies ausdrücklich vor.

Der Zugriff auf von der Regierung als vertraulich eingestufte Informationen erfordert je nach Grad der Sensibilität eine besondere Genehmigung. Jeglicher Austausch oder jede Offenlegung von Betriebsgeheimnissen oder Betriebsgegenständen erfolgt unter strikter Einhaltung der einschlägigen und anwendbaren Sicherheitsverfahren.

#### + Do's

- Beim Arbeiten in öffentlichen Räumen besonders darauf achten, dass die Informationen nicht öffentlich einsehbar sind, z.B. durch das Installieren eines Datenschutzfilters auf den Geräten und das Sicherstellen, dass niemand sonst die Bildschirme einsehen kann

#### X Don'ts

- Geschäftsbezogene Telefonate in belebten, öffentlichen Bereichen (Flughäfen, Züge usw.) führen
- Sensible oder vertrauliche Informationen an Verwandte, enge Freunde oder Arbeitskolleg:innen weitergeben



### 4.3 Sicherheit

Webhelp stellt seinen Akteuren IT-Ausrüstung, Kommunikationsmittel und Daten zur Verfügung, um ihre Aufgaben zu erfüllen. Jede:r Einzelne ist dafür verantwortlich, diese Ressourcen in Übereinstimmung mit der durchgesetzten Sicherheitspolitik zu nutzen, um die Gefährdung der Informationssysteme von Webhelp durch externe Bedrohungen zu begrenzen.

Cyberangriffe, die darauf abzielen, sich illegal sensible Informationen oder personenbezogene Daten zu beschaffen, um sie zu missbrauchen, können verheerende Auswirkungen auf unsere Geschäftsaktivitäten und die unserer Kunden haben. Wir alle müssen verantwortungsbewusst und im Einklang mit unserer Konzernpolitik und unseren Richtlinien handeln.

#### + Do's

- Alle erhaltenen Phishing-Versuche an die Abteilung für Informationssicherheit melden;
- Sollten Zugangsdaten versehentlich weitergegeben werden, die Führungskraft sofort informieren und das Passwort ändern
- Bei E-Mails immer misstrauisch sein, wenn darin persönliche oder sensible Informationen abgefragt werden
- Die Führungskraft oder die örtliche IT-Abteilung informieren, wenn Geräte, die Vermögenswerte enthalten oder auf diese zugreifen können, verloren gehen, gestohlen werden oder fehlen

#### ✗ Don'ts

- Zugangsdaten übermitteln, auch wenn die Anfrage ehrlich und vertrauenswürdig zu sein scheint
- Informationen über das Unternehmen oder dessen Kund:innen an Personen innerhalb oder außerhalb des Unternehmens senden, welche nicht befugt sind, diese zu erhalten
- Zögern, die Abteilung für Informationssicherheit zu kontaktieren, wenn es Fragen oder Bedenken gibt

**Siehe insbesondere unser spezielles Handbuch zur Informationssicherheit.**

### 4.4 Persönliche Daten

Wir alle sind verpflichtet sicherzustellen, dass die Ressourcen des Unternehmens angemessen, effizient und für legitime Geschäftszwecke genutzt werden. Alle Ressourcen von Webhelp oder die Ressourcen des Kunden, die Webhelp zur Verfügung gestellt werden, müssen vor unbefugtem oder unangemessenem Zugriff, Gebrauch, Zerstörung sowie vor Diebstahl und Betrug geschützt werden.

Niemand darf Unternehmens- oder Kundeneigentum für den eigenen persönlichen Gebrauch entfernen oder es einer anderen Person zur Verfügung stellen, um es zum Nutzen anderer Parteien als Webhelp zu verwenden.

Insbesondere verpflichtet sich Webhelp zur Einhaltung der in den geltenden Gesetzen und Vorschriften festgelegten Schlüsselprinzipien in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten. Zu diesem Zweck und gemäß den Richtlinien der Compliance-Abteilung setzt Webhelp technische und organisatorische Maßnahmen in Übereinstimmung mit der Datenschutzgrundverordnung (EU 2016/679) „DSGVO“ und mit verschiedenen Empfehlungen der nationalen Behörden um, in denen die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt.

#### + Do's

- Jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten melden
- Personenbezogene Daten nur in dem Maße erfassen, wie es zur Erfüllung eines rechtmäßigen oder legitimen Zwecks unbedingt erforderlich ist
- Persönliche Daten (auch wenn sie mit einem Passwort geschützt sind) nur über die professionellen Kommunikationswerkzeuge von Webhelp weitergeben

#### ✗ Don'ts

- Personenbezogene Daten sammeln, wenn es keinen rechtmäßigen Zweck dazu gibt
- Annehmen, dass personenbezogene Daten, die für einen bestimmten Zweck erhoben wurden, für andere Zwecke verwendet werden können

**Siehe insbesondere unsere speziellen Datenschutzrichtlinien.**



### 4.5 Finanz- und Geschäftsunterlagen

Webhelp ist dafür verantwortlich, vollständige und genaue Geschäftsbücher und Aufzeichnungen zu führen und zu pflegen. Wir werden alle finanziellen Transaktionen in Übereinstimmung mit den Unternehmensrichtlinien unverzüglich und ordnungsgemäß aufzeichnen und entsprechende Belege aufbewahren. Diese Regeln gelten unabhängig davon, wie gering die Zahlung sein mag.

Wir alle sollten bei allen Anfragen von internen und externen Rechnungsprüfern kooperieren und deren Erwartungen erfüllen. Wir sollten keine falschen oder irreführenden Geschäftsaufzeichnungen oder Buchhaltungseinträge erstellen oder uns an deren Erstellung beteiligen. Wir werden für alle Ausgaben, die im Namen von Webhelp anfallen, in Übereinstimmung mit den Richtlinien von Webhelp eine vorherige Genehmigung einfordern. Wir sollten keine Kostenerstattung beantragen, es sei denn, diese Ausgaben sind tatsächlich im Rahmen eines Projekts oder von Aktivitäten entstanden, die im Namen von Webhelp durchgeführt wurden.

#### + Do's

- Genau und fair sein bei der Erstellung und Führung von Buchhaltungsunterlagen (das betrifft auch die Einreichung einer Spesenabrechnung, die Erstellung eines Finanzberichts oder das einfache Ausfüllen eines Stundenzettels)
- Alle Situationen melden, in denen man unter Druck gesetzt oder aufgefordert wird, etwas Illegales oder Unethisches zu tun

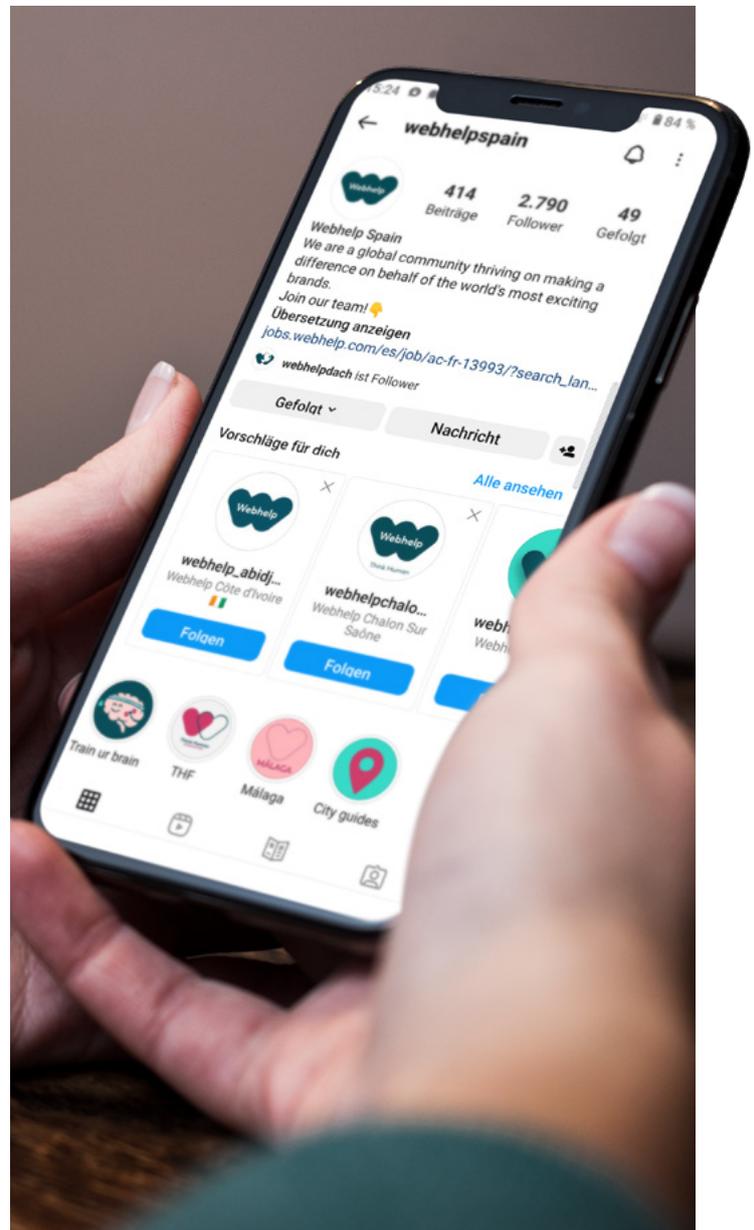
#### X Don'ts

- Falsche oder irreführende Angaben machen, um unzulässige Aktivitäten zu verbergen
- Unrichtige/unvollständige Informationen (z.B. Jahresabschlüsse) an Dritte weitergeben, um die Interessen des Unternehmens zu wahren

### 4.6 Wahrung des Images von Webhelp

Wir sind dafür verantwortlich, Informationen nicht in einer Weise zu verwenden, die Webhelp oder einem oder mehreren seiner Kunden schaden würde und den Ruf von Webhelp durch unser Verhalten oder durch Erklärungen auf einem beliebigen Medium (schriftliche Medien, Radio und Fernsehen, fotografische Medien, soziale Netzwerke, E-Mails, Telefonzentralen) zu schützen.

**Das Image von Webhelp zu schädigen, schadet uns allen.**



## 4.7 Kommunikation Medien / Soziales Netzwerk

Wir von Webhelp haben es uns zur Aufgabe gemacht, unvergessliche menschliche Erlebnisse für die digitale Welt von heute und morgen zu schaffen. Der Bereich der sozialen Medien ist ein integraler Bestandteil des Lebens unserer Game-Changer:innen und Kund:innen gleichermaßen. Wir ermutigen unsere Game-Changer:innen, Social-Media-Plattformen zu nutzen, betonen aber auch, wie wichtig es ist, sich professionell zu verhalten, wenn man online auf Webhelp verweist. Wir ermutigen unsere Game-Changer:innen, unsere offiziellen Beiträge zu teilen und ihre eigenen Beiträge mit Hashtags wie #wearewebhelp und den Namen unseres Programms für Mitarbeiterengagement zu versehen. Wir erlauben unseren Game-Changer:innen nicht, im Namen von Webhelp zu posten oder zu kommentieren, es sei denn, sie sind ausdrücklich dazu befugt - z. B. unsere Social-Media-Manager. Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt, sind aber ein Dienstleister und verwenden daher weder die Namen unserer Kunden, noch geben wir kunden- oder unternehmensbezogene Informationen online weiter. Sollten Game-Changer:innen Frustrationen oder Meinungsverschiedenheiten mit Kolleg:innen haben, empfehlen wir diesen, sich in einer privaten Nachricht mitzuteilen oder sich an ihre Führungskraft, die Personalabteilung und/oder die Compliance-Abteilung zu wenden, um die Situation zu klären. Soziale Medien sind berüchtigt für Fehlinterpretationen und virale Reaktionen, die sowohl dem Ruf unseres Unternehmens als auch dem eigenen Schaden könnten.

### + Do's

- Immer den gesunden Menschenverstand nutzen, wenn man Inhalte in den sozialen Medien veröffentlicht. Im Zweifelsfall es lieber sein lassen; sich bewusst machen, dass das, was ins Internet gestellt wird, dauerhaft ist und dass das Geschriebene reale Konsequenzen haben kann
- Webhelp in den sozialen Medien gerne durch das Liken, Kommentieren, Teilen und Retweeten unserer Beiträge unterstützen
- Deutlich machen, dass geäußerte Ansichten und Meinungen in den sozialen Medien die eigenen sind und nicht das Webhelp als Unternehmen widerspiegeln
- Die Kultur und die Werte von Webhelp respektieren sowie andere Kulturen, Religionen und Werte

### X Don'ts

- Nicht ohne Befugnis in der Arbeitsumgebung über private Geräte auf Social-Media-Plattformen zugreifen
- Zulassen, dass falsche, vertrauliche oder nicht öffentliche Inhalte über Webhelp oder dessen Kund:innen in sozialen Medien veröffentlicht werden; Vertraulichkeitsrichtlinien und Gesetze gelten immer
- Im Namen von Webhelp sprechen, es sei denn, man wird darum firmenintern gebeten oder ist dazu befugt





Think Human

**WEBHELP SAS**

3 Rue d'Héliopolis  
75017 Paris  
France

**[webhelp.com](http://webhelp.com)**

[bkms-system.com/phonethics](http://bkms-system.com/phonethics)



**Inhalt**