



Webhelp

ADFÆRDSKODEKS

WEBHELP-GRUPPENS

GRUNDLÆGGENDE PRINCIPPER

15. juni 2020



A white, cloud-like shape with three rounded lobes, centered on the page.

Webhelp

ADFÆRDS-

KODEKS

INDHOLD

1.	WEBHELPS VÆRDIER OG KULTURSØJLER	5
2.	ET ORD FRA GRUNDLÆGGERNE	7
3.	VORES MANAGEMENT TEAM	9
4.	HVEM GÆLDER DETTE KODEKS FOR?	11
5.	WEBHELP: FORPLIGTELSE SOM VIRKSOMHED	13
6.	FORPLIGTELSE SOM MEDLEMMER AF VIRKSOMHEDEN	16





**WEBHELPS VÆRDIER
OG KULTUR-
SØJLER**



1. Webhelps værdier og kultursøjler



Værdier

Anerkendelse af individuelle bidrag er vigtigt for at kunne sikre vores kollektive succes.

Anerkendelse

Vi arbejder med en positiv attitude og går foran med et godt eksempel. Vi behandler andre, som vi selv forventer at blive behandlet.

Integritet

At arbejde som ét team mod fælles succes er vigtigere end personlig interesse.

Enhed

Vi holder de løfter vi giver til kollegaer, klienter og kunder.

Dedikation

Ved at 'gå den ekstra mil' og omfavne innovation søger vi altid at imponere de mennesker, vi arbejder med!

Wow



Kultursøjler



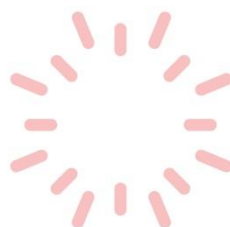
Vi er en mennesker først-virksomhed
Start altid med mennesker, derefter tal



Vi har vores kunde i hjertet
Vi har vores kundes bedste interesser i hjertet. Det er sådan, vi går den ekstra mil



Vi er passionerede game-changers
Vi prøver, vi lærer, vi innoverer for at ændre spillets regler



Vi bestræber os på at nyde hver eneste dag
Vi er fortalere for den sjove arbejdsplads.



02

ET ORD FRA

GRUNDLÆGGERNE



2. Et ord fra grundlæggerne

Ét adfærdskodeks for os alle.

Hvad er den bedste måde at lede en virksomhed på med så eksplosiv en vækst som Webhelps? Som grundlæggerne af en start-up virksomhed, der har oplevet en fantastisk vækst, spørger vi os selv om dette hver dag! Med dette adfærdskodeks giver vi et konkret svar: Et redskab, der hjælper os med at styrke vores dynamik og vores robusthed.

Hver enkel kollega er fast besluttet på at bidrage med sin egen intelligens, empati og erfaring hver dag. Webhelp investerer i mennesker og i det miljø, vi arbejder i, fordi vi ved, at når folk trives, har det en stor indflydelse på os, vores kunder og vores interessenter. Webhelp tror på, at dét at gøre forretningen mere menneskelig fører til en bedre kundeoplevelse – og en sundere bundlinje.

I hjertet af denne plan ligger vores pligt til at være fuldstændigt klare omkring vores forpligtelser. Vores adfærdskodeks er den grundlæggende målestok i forhold til etik, social og miljømæssig ansvarlighed, og i forhold til overholdelse af finansielle og juridiske krav. Det er vores mål at skabe et fælles fundament bygget på tillid og effektivitet for etisk adfærd og ansvarlig erhvervsdrift. Med dette i tankerne er vi på vej mod at nå vores mål: at blive førende inden for kundeoplevelse og business process outsourcing. Vi kan gøre det! Vores omgivelser har alt at vinde fra vores succes. Ved at gøre dette adfærdskodeks til vores eget giver vi os selv de midler, der skal til for sammen at bygge en mere attraktiv fremtid.

Dette adfærdskodeks er baseret på vores Webhelp-gruppens grundlæggende værdier og kultursøjler. Det er her for at minde os om at være ansvarlige og opføre os på en gennemsigtig måde. Dette adfærdskodeks vil hjælpe os med at tage de rette beslutninger.

Vi er alle ambassadører for Webhelps grundlæggende værdier og kultursøjler. Tak, til jer alle sammen, for grundigt at læse dette adfærdskodeks og for at følge dets anbefalinger i hele Gruppen.



03

VORES

MANAGEMENT

TEAM



3. Vores management team

Dette adfærdskodeks skal være den reference, som guider os alle til at adoptere den rette adfærd i vores daglige arbejdsliv, overalt i verden, i hver eneste erhvervsgrænse og på alle niveauer i virksomheden.

Vi repræsenterer alle Webhelp-fællesskabet i hele verden; hver enkelt af os er ansvarlig for virksomhedens trivsel. Som bestyrelsesmedlemmer dedikerer vi os alle til at respektere principperne, der dikteres i dette adfærdskodeks, og vi forventer, at alle gør det samme. (<https://www.webhelp.com/en-us/about-us/our-leadership/>)

Webhelp supervisory board		Executive committee Incl. Olivier Duha					Group Management Committee												
Frédéric Jousset Webhelp Co-Founder	Olivier Duha Webhelp Co-Founder	Sandrine Asseraf GMD* - People & Business Development - Legal & Compliance	Vincent Bernard GMD* - France - Southern Europe & MEA - Group Operations	Matthieu Bouin GMD* - Sales & Solutions	David Turner GMD* - UK - People & Business Development	Bruno Vaffier GMD* - Finance & IT	Ian Gallienne CEO, Investment Holding GBL	Colin Hall Head of Investments, Investment Holding GBL	Joseph Ayala Corporate Development Officer	Jean-Baptiste Decaix Chief Client Officer	Craig Gibson Chief Growth Officer	Yan Noblot Chief Technology Officer	Vincent Tachet Chief Information Officer	Nicolas Gheysens Director, Investment Holding GBL	Terje Andreassen CEO Nordics	Julio Jolin CEO Spain	Metin Tarakçı CEO Turkey & Jordan	Ronald van Schijndel CEO Netherlands	Markus von Rhein CEO DACH & Co-Chief of Global Sales

* Group Managing Director



04

HVEM GÆLDER

DETTE KODEKS FOR?

WHISTLEBLOWING-

PROCES



4. Hvem gælder dette kodeks for?

Adfærdskodekset gælder for alle Webhelp-gruppens medarbejdere i hele verden. Dette inkluderer alle ledere, direktører, medarbejdere, midlertidigt ansatte og tredjepartsrepræsentanter (tredjepartsagenter, repræsentanter, konsulenter, distributører eller mellemhandlere) der udfører tjenester for eller på vegne af filialer eller datterselskaber af Webhelp-gruppen (kollektivt "Webhelp"), og de som repræsenterer Webhelps interesser i en hvilken som helst joint venture.

Vi bør alle overholde værdierne, kultursøjlerne og principperne i dette adfærdskodeks, når vi udfører vores daglige arbejde for Webhelp. Webhelps ledelse er ansvarlig for at sikre, at adfærdskodekset til fulde og altid respekteres overalt hos Webhelp. Yderligere skal Webhelps forretningspartnere, inklusive joint venture-partnere, entreprenører, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter og andre tredjepartsrepræsentanter hvor overhovedet muligt gøres opmærksom på adfærdskodekset, og de forventes at leve op til samme værdier, kultursøjler og principper, når de driver forretning med eller på vegne af Webhelp.



Whistleblowing-proces

Som medarbejder i en virksomhed, eller som arbejdstager på vegne af en virksomhed, kan det ske, at vi er vidne til uacceptabel adfærd, der overtræder vores adfærdskodeks.

Webhelp opfordrer stærkt sine ansatte til at vende deres spørgsmål eller bekymringer med deres direkte leder, HR-afdeling og/eller juridiske afdeling. Det er vigtigt, at alle ledere skaber et positivt arbejdsmiljø og opfordrer deres medarbejdere til åben kommunikation.

Hvis en medarbejder mener, at det kan skabe problemer at informere hendes/hans leder, eller at den rapporterede overtrædelse ikke vil føre til en ordentlig opfølgning, kan han kontakte vores compliance-afdeling ved at sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

Desuden, hvis en medarbejder er bekymret eller mistænker uselviskt og i god tro, at et brud på dette adfærdskodeks og/eller gældende lovgivning er sket eller vil ske, kan disse mistanker også meldes anonymt – hvis lokal lovgivning tillader det – til www.bkms-system.com/phonethics – med så megen relevant information som muligt til at underbygge påstanden. En sådan anmeldelse vil blive modtaget fortroligt af compliance-afdelingen, som vil bekræfte modtagelse af anmeldelsen og give afsenderen en rimelig tidsramme til at overveje gyldigheden.

Vi vil sikre en fair proces i tilfælde af en undersøgelse og respektere principperne for fortrolighed og antagelsen af uskyldighed. Al kommunikeret information vil udelukkende blive delt med de personer, som har en legitim grund til at vide eller sikre, at der tages hånd om bekymringen, og/eller at de nødvendige skridt bliver taget.

Skulle en anmeldelse ikke efterfølges af en disciplinærsag eller retssag, vil alle data relateret til anmeldelsen blive destrueret eller arkiveret efter at den kontrollerende operation lukkes.

Webhelp tillader ingen former for gengældelseshandlinger mod en medarbejder for i god tro at anmelde en mistænkt overtrædelse af dette adfærdskodeks eller gældende lovgivning. Hvis en medarbejder mener, at han har været udsat for en gengældelseshandling efter anmeldelse af et problem, bør han kontakte compliance-afdelingen.

Som en del af whistleblowing-processen udfører Webhelp automatisk behandling af personlig data i overensstemmelse med **Webhelp Privatlivspolitik** og alle gældende lovkrav og bestemmelser.



05

WEBHELP:

FORPLIGTELSE SOM

VIRKSOMHED



5. Webhelp: Forpligtelser som virksomhed



Overholdelse af loven

Hos Webhelp forpligter vi os til at overholde loven over hele verden. Overholdelse af loven er selvfølgelig et grundlæggende princip. Vi er forpligtede til i alle situationer at overholde gældende lovgivning og regler i hvilket som helst land, hvor Webhelp er etableret.

Når lokale love og skikke påbyder en højere standard end adfærdskodekset, skal lokale love og skikke altid gælde. Hvis adfærdskodekset derimod har de højeste standarder, skal dette gælde, med mindre dette vil medføre ulovlig aktivitet.

Det er vores personlige ansvar at adlyde love, bestemmelser og påbud, især dem som er relateret til vores forretning. Ingen må deltage i aktiviteter, som kan involvere dem selv eller Webhelp i en ulovlig aktivitet.

Udover at overholde love og bestemmelser bør vi alle udvise integritet og opfylde de forpligtelser, vi har indgået i vores forhold til kollegaer, kunder, leverandører og andre samarbejdspartnere.



At arbejde med primære interessenter

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

Et af vores mål er at opnå langsigtede forhold med tredjeparts-interessenter, som accepterer og deler de beskrevne principper i dette adfærdskodeks. Vores partnere bør forstå, dele og efterleve de samme høje standarder for virksomhedsetik, især vedrørende procedurer for antikorruption, beskyttelsen af menneske- og arbejdstagerrettighederne, samt bæredygtig brug af miljøet.

Vi skal alle have fuld integritet, når vi arbejder med tredjeparts-interessenter, undgå interessekonflikter og rapportere enhver egentlig eller potentiel interessekonflikt der måtte forekomme (som beskrevet i afsnittet om interessekonflikter nedenfor).

Vi bør være utroligt påpasselige med at modtage eller give nogen former for gaver i en forretningskontekst. Gaver og erkendtligheder inkluderer ting som likvider eller tilsvarende inklusiv underholdning, gavekort, produktrabatter og ikke-forretningsmæssige aktiviteter. En sådan gave eller erkendtlighed skal være begrænset til ting af meget lav værdi, såsom merchandise med Webhelps logo. Vi må aldrig acceptere eller give kontantgaver eller betalinger, hverken til en embedsmand eller privatperson. Vi må under ingen omstændigheder acceptere en gave, erkendtlighed eller fordel fra en tredjeparts-interessent, som kunne påvirke eller give et indtryk af at påvirke en forretningsbeslutning involverende denne tredjeparts-interessent.

Se specifikt vores dedikerede politik vedrørende gaver, erkendtligheder og rejse og vores Tredjeparts Forsigtighedsprocedure.

PhonEthics!

Hvis du har en bekymring vedrørende overholdelse af loven eller arbejdet med primære interessenter, kan du snakke med din **direkte leder**, **HR-afdeling**, **Compliance-afdelingen** eller sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

De vil hjælpe og støtte dig.





Beskæftigelsespraksis

Som arbejdsgiver overholder Webhelp al gældende lovgivning og bestemmelser relateret til arbejdskraft og ansættelse inklusiv, men ikke begrænset til, love og bestemmelser vedrørende minimumsløn, maksimalt tilladte antal arbejdstimer (ifølge lokale arbejdslove og -bestemmelser), hviledage, kompensation og retten til kollektiv forhandling.

Som et absolut princip vil Webhelp ikke beskæftige sig med ej heller støtte:

- Brug af børnearbejde
- Brug af tvungen eller pligtmæssig arbejdskraft
- Moderne slaveri
- Menneskehandel
- Ansættelse af illegal, udenlandsk arbejdskraft

Yderligere vil vi ikke lave forretninger med nogen joint venture-partnere, entreprenører, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter eller andre tredjeparter, hvis vi bliver opmærksomme på, at de beskæftiger sig med nogen af disse praksisser.

I forhold til **beskyttelse af studentermedarbejdere** garanterer Webhelp en ordentlig vedligeholdelse af studentoptegnelser, indgående påpasselighed i forhold til uddannelsespartnere og beskyttelse af studerendes rettigheder ifølge gældende lovgivning og bestemmelser.



Behandling af medarbejdere

Webhelp er et sted, hvor hver eneste af os har mulighed for at udvikle vores personlige kompetencer og støtte den fælles udvikling af Webhelp. Tre grundlæggende principper er stadfæstede i Webhelps organisation:

- **Ligebehandling:** Ingen må diskrimineres på baggrund af alder, handicap, etnicitet, race, køn, civilstand, national oprindelse, politiske overbevisning, religion, seksuelle orientering, kønsidentitet, medlemskab af fagforening, eller associering (det står medarbejdere frit for at associere sig med andre, danne eller tilslutte sig organisationer af eget valg) eller en hvilken som helst anden status beskyttet af gældende national lovgivning, i forbindelse med ansættelse eller anden beskæftigelsespraksis. Ingen må kræves graviditests- eller medicinale tests, med mindre det udtrykkeligt og specifikt er tilladt af lokale bestemmelser eller ansvarligt i forhold til sikkerhed på arbejdspladsen, og ingen skal diskrimineres urimeligt på baggrund af testresultater.
- **Respekt** for hvert enkelt individ, inklusiv hver medarbejders ret til værdighed og privatliv. Alle hos Webhelp har ret til en arbejdsplads fri for alle former for misbrug og/eller chikane, både fysisk og verbalt, inklusiv, men ikke begrænset til, uønskede seksuelle tilnærmelser, truende adfærd og fornærmende kommentarer og adfærd. Desuden skal medarbejderes private information indsamlet af Webhelp eller i dennes varetægt respekteres og håndteres efter gældende lovgivning og bestemmelser.
- **Et sikkert og sundt** arbejdsmiljø: Webhelp skal sikre overholdelse af gældende lovgivning og bestemmelser i forbindelse med sundheds- og sikkerhedsmæssige standarder og reduktion af sundhedsrisici og arbejdsrelaterede skader hvor muligt, ved at implementere dedikerede, interne procedurer og uddannelse af medarbejdere. Webhelp stiller for eksempel rimelig adgang til rene toiletfaciliteter og drikkevand til rådighed for medarbejdere. Spise-, madlavnings- og opbevaringsfaciliteter skal have høj hygiejne.

PhonEthics!

Hvis du har en bekymring vedrørende beskæftigelsespraksis, kan du snakke med din **direkte leder, HR-afdeling, Compliance-afdelingen** eller sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

De vil hjælpe og støtte dig.





WEBHELP:

FORPLIGTELSER SOM

MEDLEMMER AF

VIRKSOMHEDEN



6. Forpligtelser som medlemmer af virksomheden



Fair behandling af kunder og leverandører

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

Vi skal behandle vores kunder og leverandører ærligt og fair, uanset deres virksomheds størrelse. Webhelp forpligter sig til ikke bevidst at fejlrepræsentere produkter og tjenester i reklame, offentlige udtalelser og salgsfremmende tilbud til kunder.

Medarbejdere som forhandler kontrakter skal sikre sig, at alle erklæringer, al kommunikation og alle præsentationer er troværdige. Forhandlinger udføres i overensstemmelse med reglerne for etik og lovgivning.

Webhelp har stillet systemer til rådighed, som kan bruges til evaluering af faciliteter og drift, også for underentreprenører og -leverandører.

Til sine klienter har Webhelp også udviklet og vedligeholdt ledelses- og medarbejdertræningsprogrammer til at facilitere en ordentlig implementering af sine politikker og procedurer og til at opnå sine løbende udviklede mål for forbedring. Webhelp har en proces for at kommunikere klar og præcis information om sine resultater, praksisser, politikker og forventninger til sine medarbejdere, underleverandør(er) og kunder.



Fair konkurrence

Webhelp tror på fair, ærlig og åben konkurrence. Vi skal strengt overholde gældende konkurrence- og antritrustlovgivning i alle lande, hvor vi driver forretning. Disse lovgivninger forhindrer aftaler eller adfærd som kan begrænse eller påvirke fair konkurrence og handel.

Vi opnår ikke konkurrencedygtig intelligens gennem ulovlige midler inklusiv gennem bestikkelse.

Yderligere udveksler eller videregiver vi ikke kommercielt sensitiv information til konkurrenter, især information vedrørende handelshemmeligheder. Vi bør altid sikre os, at karakteren af og formålet med enhver form for kommunikation med konkurrenter ikke har en negativ indvirkning på fair konkurrence.

PhonEthics!

Hvis du har en bekymring vedrørende fair behandling af kunder og leverandører eller fair konkurrence, kan du snakke med din **direkte leder, HR-afdeling, Compliance-afdelingen** eller sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

De vil hjælpe og støtte dig.





Interessekonflikt

Et højt loyalitets- og integritetsniveau er forventet af os alle. Med mindre forudgående tilladelse er modtaget 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 at undlade at informere om og håndtere en sådan ordentligt kan få negative konsekvenser for medarbejderen og Webhelp.

Vi bør undgå enhver aktuel eller mulig interessekonflikt mellem vores egne, personlige interesser eller tilhørsforhold og Webhelps eller vores kunders interesser. For eksempel kan der opstå en mulig interessekonflikt, hvor vi har:

- en direkte eller indirekte økonomisk eller faktisk interesse (f.eks. via et familiemedlem eller en nær relation);
- et ansættelsesforhold med en konkurrerende virksomhed, leverandør, kunde eller modpart;
- accepteret en erkendtlighed fra en konkurrerende virksomhed, leverandør, entreprenør eller tredjepart (som beskrevet i det tidligere afsnit om at arbejde med stakeholdere).

PhonEthics!

Hvis du har en bekymring vedrørende en interessekonflikt, kan du snakke med din **direkte leder, HR-afdeling, Compliance-afdelingen** eller sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

De vil hjælpe og støtte dig.



Bestikkelse og korrupsion

Webhelp forpligter sig til at vinde forretning gennem fair, ærlig og åben konkurrence på markedet og tolererer ikke bestikkelse eller anden form for korrupsion hverken direkte eller via tredjepart. Webhelp overholder strengt alle love for antibestikkelse, antikorrupsion, afpresning, bedrageri og bestikkelse, som gælder for vores forretninger og drift i hele verden. Det er desuden strengt forbudt at bruge virksomhedens penge eller ressourcer til politiske bidrag.

Antibestikkelses- og antikorrupsionslove er komplekse, og straffene for individer og Webhelp kan være strenge. Alle personer, der driver forretning på vegne af Webhelp, inklusiv tredjeparter, er forpligtede til at overholde vores **Webhelps antibestikkelses- og etiske politik ("AB&E Policy")**. Denne politik bør bruges sammen med dette adfærdskodeks for retningslinjer for upassende betalinger, engagering og monitorering af tredjeparter, virksomhedsgaver og erkendtligheder, og politiske bidrag, faciliteringsbetaling, sponsorater og donationer samt lignende emner.

Rimelige erkendtligheder og salgsfremmende forretningsudgifter, der i god tro søger at bibeholde diplomatiske relationer, er anerkendte som en legitim del af forretningsdrift. Imidlertid må sådanne fordele udelukkende gives eller accepteres, hvis de tjener et legitimt forretningsmål og ikke tjener at opnå eller give en upassende fordel.

Se vores dedikerede politik og specifikke politikker for at afdække alle passende emner, især Gaver, Erkendtligheder og Rejsepolitik.

PhonEthics!

Hvis du har en bekymring eller et spørgsmål vedrørende bestikkelse eller korrupsion, kan du snakke med **Compliance-afdelingen** eller sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

De vil hjælpe og støtte dig.





Antihvidvaskning & skatteunddragelse

For at undgå at blive involveret i hvidvask, kræver Webhelp at alle virksomhedens medarbejdere rapporterer til Compliance-afdelingen, hvis en medarbejder ved eller mistænker, at en entitet eller et individ som Webhelp samarbejder med (inklusive kunder, joint venture-partnere, entreprenører, leverandører, forhandlere, distributører, konsulenter, agenter eller andre tredjepartsrepræsentanter) kan have været involveret i, eller draget fordel af, kriminelle aktiviteter, inklusiv aktiviteter som forbydes i dette adfærdskodeks i afsnittene om handelssikkerhed, fair konkurrence, bestikkelse og korrupsion, import/eksportreguleringer og sanktioner. Vi sikrer os, at vi ikke bidrager til at lette skatteunddragelse hos vores interessenter (kunder, leverandører...)

Se vores dedikerede politik om Økonomiske Sanktioner.



Finansielle og forretningsmæssige bilag

Webhelp har et ansvar for at holde og vedligeholde komplette og korrekte regnskaber og bilag. Vi skal straks og ordentligt bogføre alle finansielle transaktioner i overensstemmelse med virksomhedens politikker og føre passende dokumentation. Disse regler er gældende, uanset hvor lille en betaling måtte være.

Vi bør alle overholde enhver anmodning fra interne eller eksterne revisorer og imødekomme deres forventninger. Vi bør ikke fabrikere eller deltage i fabrikation af falske eller misvisende forretningsbilag eller regnskabsposterings. Vi skal indhente forudgående godkendelse af enhver udgift afholdt på vegne af Webhelp i overensstemmelse med Webhelps politikker. Vi må ikke opgive udgifter til tilbagebetaling, medmindre disse udgifter reelt er afholdt inden for rammerne af et projekt eller aktiviteter, som er udført på vegne af Webhelp.

PhonEthics!

Hvis du er vidende om ufuldstændig eller forkert information eller erklæringer, der forekommer i virksomhedens forretningsmæssige eller finansielle bilag, kan du snakke med **Compliance-afdelingen** eller sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

De vil hjælpe og støtte dig.



Fortrolig information

Vi skal være meget påpasselige, når vi håndterer en hvilken som helst fortrolig information i Webhelps varetægt i forbindelse med vores tjenester, produkter, processer, patenter, know-how eller personale eller vores industrielle, strategiske og finansielle drift. Sådanne informationer må ikke videregives eller offentliggøres uden forudgående tilladelse af Webhelp.

Yderligere giver vores kunder, leverandører og andre forretningspartnere os ofte fortrolig og retsbeskyttet information. Webhelp er en troværdig partner for dem. Vi bør alle håndtere information og data givet af tredjeparter med forsigtighed, i overensstemmelse med de betingelser og regler der var gældende for informationen under videregivelsen til Webhelp og i overensstemmelse med al gældende lovgivning og bestemmelser. Den generelle regel er ikke at videregive information om Webhelp eller dens kunder eller partnere, med mindre Webhelps politikker eller loven eksplicit kræver det af dig.

Adgang til klassificeret regeringsinformation kræver specifik tilladelse, afhængigt af sensitivitetsniveau. Enhver udveksling eller videregivelse af klassificeret information eller udstyr skal strengt overholde de relevante og gældende etablerede sikkerhedsprocesser.





Beskyttelse af personlig data

Vi er alle påkrævet at sikre os, at virksomhedens ressourcer bliver brugt korrekt, effektivt og til legitime forretningsformål. Alle Webhelps ressourcer eller kunders ressourcer gjort tilgængelige for Webhelp skal beskyttes mod uautoriseret eller upassende adgang, brug, destruering, og mod tyveri og bedrag.

Ingen må fjerne virksomhedens eller kunders ejendele med henblik på eget brug eller gøre det tilgængeligt for nogen anden person med henblik på brug af andre parter end Webhelp.

Webhelp forpligter sig især til at respektere primære principper vedrørende beskyttelse af personlig data beskrevet i gældende lovgivning og bestemmelser. Til dette formål og under Compliance-afdelingens retningslinjer implementerer Webhelp tekniske og organisatoriske foranstaltninger i overensstemmelse med den generelle forordning om databeskyttelse (EU 2016/679) « GDPR » og i overensstemmelse med anbefalinger udstedt af nationale autoriteter, hvor behandling af personlige data finder sted.

Se vores dedikerede politik [her](#).

PhonEthics!

Hvis du har en bekymring om behandling af fortrolig information eller beskyttelsen af personlig data, kan du snakke med din **direkte leder**, **HR-afdelingen**, **Compliance-afdelingen** eller sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

De vil hjælpe og støtte dig.



Respektering af Webhelps image

Vi er ansvarlige for ikke at bruge information på en måde, som kan skade Webhelp eller nogen af vores kunder samt at beskytte Webhelps omdømme gennem vores adfærd og erklæringer på et hvilket som helst medie (skriftlige medier, radio og fjernsyn, fotografiske medier, sociale netværk, e-mails, telefoniske udvekslinger).

At skade Webhelps image vil skade os alle.



Beskyttelse af virksomhedens aktiver

Webhelps aktiver er nøglen til virksomhedens langsigtede udvikling. Vi har alle en pligt til at passe på, når vi håndterer Webhelps ejendom (inklusive materiel og immateriel ejendom af enhver slags) for at undgå tab, tyveri eller ulovlig brug, der resulterer i seriøs skade. Til dette formål sikrer Webhelp sig, at virksomhedens aktiver er beskyttet mod misbrug og manipulation. Brug af Webhelps ejendom for personlig gevinst er for eksempel forbudt.

Vi bør behandle vores computere, vores skrivebord, vores arbejdsmiljø med respekt.

Webhelp skal respektere intellektuelle ejendomsrettigheder og beskytte kundeinformation. Virksomheden skal håndtere teknologi og know-how på en måde, som beskytter intellektuelle ejendomsrettigheder.

PhonEthics!

Ved enhver hændelse, skade eller funktionsfejl relateret til en hvilken som helst virksomhedsejendom, kan du tale med din **direkte leder**, **HR-afdelingen**, **Compliance-afdelingen**, Indkøb og Sikkerhed eller sende en e-mail til www.bkms-system.com/phonethics.

De vil hjælpe og støtte dig.





Import/eksportreguleringer og sanktioner

Som en global virksomhed køber Webhelp varer og tjenester fra en diversificeret skare af leverandører. Webhelp udfører også tjenester for kunder i hele verden. Derfor er det essentielt, at Webhelp omhyggeligt overholder al gældende lovgivning, der styrer handelsreguleringer, embargoer, sanktionslister og restriktioner for import/eksport.



Miljøbeskyttelse, bæredygtighed og corporate social responsibility (CSR)

Webhelp dedikerer sig til at beskytte miljøet og overholder dette princip i udførelsen af vores aktiviteter. Mere generelt bekræfter **virksomhedens nye statement** "Gør forretningsdrift mere menneskelig" Webhelps generelle dedikation til høje standarder for social og miljømæssig ansvarlighed, etisk adfærd og løbende udvikling.

I forhold til **beskyttelse af miljøet** sikrer Webhelp overholdelse af national, europæisk og international lovgivning og bestemmelser og tilgængeliggør passende styringssystemer og redskaber til måling af performance.

Vi er alle ansvarlige for at bidrage til reduktionen af vores miljømæssige påvirkning hvor som helst, det er muligt: Ethvert lille skridt tæller. Vi bør alle implementere miljøvenlige processer og bruge alle midler, der kræves for at reducere en negativ påvirkning af miljøet.

Vedrørende CSR-spørgsmål er Webhelps mål at harmonisere de adskillige lokale initiativer under ét globalt brand, Webhelp, som er paraplyen for alle aktiviteter. Det globale CSR-program fokuserer på 3 emner:

- **Mennesker:** « At sætte mennesker først » med socialt ansvarlig outsourcing, community-støtte af hver enkelt lokale entitet, diversitet ; og inklusion og velfærd ;
- **Planeten:** « At gøre vores del » med handlinger relaterede til energioptimering, genbrug, opnå miljømæssige certificeringer for at have øko-venlige lokationer; minimere vores affald og udvikle miljømæssige initiativer ;
- **Fremskridt:** « At gøre forretningsdrift bedre » med bæredygtige partnere, udføre kontroller og lede via IT-redskaber og politikker i overensstemmelse med lokale bestemmelser ; implementering af best practices for databeskyttelse og dele "start-up mindsettet".

Yderligere har Webhelp skabt sin egen CSR-fond "Think Human" for uddannelse og inklusion. Webhelp har også udpeget en virksomhedsrepræsentant til at sikre implementering og periodiske gennemgange af dens ledelsessystemer. Virksomheden har en CSR-repræsentant, der rapporterer direkte til den overordnede ledelse og som har ansvaret for og autoriteten til at styre social- og miljømæssig overholdelse for virksomheden.



Webhelp er en del af FN's Global Compact. Denne fastholder de følgende ti principper:

- 1 Respekter** og støt internationalt anerkendte menneskerettigheder i dit indflydelsesområde 
- 2 Forsikr dig** at din virksomhed ikke deltager i nogen former for krænkelse af menneskerettighederne 
- 3 Støt** foreningsfrihed og reel anerkendelse af retten til kollektive forhandlinger 
- 4 Afskaf** alle former for tvangsarbejde 
- 5 Udryd** alle former for børnearbejde i din virksomhed 
- 6 Stimuler** alle praksisser der eliminerer enhver form for diskrimination på arbejdspladsen 
- 7 Indtag** en ansvarlig, præventiv og proaktiv tilgang til miljømæssige udfordringer 
- 8 Udvikl** initiativer og praksisser der fremmer større miljømæssigt ansvar 
- 9 Promover** udviklingen og formidlingen af miljøvenlige teknologier 
- 10 Bekæmp** korruption i alle dens former inklusive afpresning og bestikkelse 





Think Human

WEBHELP SAS

161, rue de Courcelles
75017 PARIS - FRANCE
<http://www.webhelp.com>
www.bkms-system.com/phonethics

Dette adfærdskodeks er ikke tiltænkt til at skabe nye eller yderligere rettigheder for nogen tredjepart.

