

A photograph of three people (two women and one man) looking at a laptop in a meeting. The man is on the left, wearing glasses and a dark shirt. The woman in the middle has blonde hair and is smiling. The woman on the right has dark hair and is wearing a hat. They are all looking at a laptop on a table. There are coffee cups on the table. The background is a bright window with a view of trees.

Webhelp

RĪCĪBAS KODEKSS
WEBHELP GRUPAS
PAMATPRINCIPI

2020. g. 15. jūnijā





Webhelp

RĪCĪBAS

KODEKSS

KOPSAVILKUMS

1. **WEBHELP VĒRTĪBAS UN KULTŪRAS PAMATI** ERREUR !
SIGNET NON DEFINI.
2. **VĀRDS NO DIBINĀTĀJIEM** ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3. **MŪSU KOMANDA** ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4. **UZ KO ATTIECAS ŠIS RĪCĪBAS KODEKSS?**ERREUR ! SIGNET
NON DEFINI.
5. **WEBHELP: UZŅĒMUMA APŅEMŠANĀS** 13
6. **UZŅĒMUMA BIEDRU APŅEMŠANĀS** 16

Commenté [A1]: WEBHELP VĒRTĪBAS UN
KULTŪRAS PAMATI



01

**WEBHELP VĒRTĪBAS
UN KULTŪRAS
PAMATI**



1. Webhelp vērtības un kultūras pamati



Vērtības

Individuālā ieguldījuma nozīmes apzināšanās ir izšķirīgs mūsu veiksmes pamatfaktors.

Atzinība

Mēs ar piemēru demonstrējam pozitīvu attieksmi un pret citiem izturamies tā, kā mēs vēlamies, lai izturētos pret mums.

Godprātība

Mums svarīgāk ir sadarboties kopēju mērķu labā, nevis centrēties uz personīgām interesēm.

Vienotība

Mēs turam kolēģiem, klientiem un patērētājiem dotos solījumus.

Apņemšanās

Mēs vienmēr pārsteidzam mūsu sadarbības partnerus ar to, ka izdarām vairāk un esam atvērti inovācijām!

Oho!



Kultūras pamati



Cilvēks pirmajā vietā
Vienmēr sākam ar cilvēkiem, tikai tad pievēršamies skaitļiem.



Rūpes par klientu
Mums rūp mūsu klientu intereses, tāpēc mēs darām vairāk, nekā no mums sagaida.



Mēs aizrautīgi mainām spēles noteikumus
Mēs cenšamies, mācāmies un izmantojam inovācijas, lai mainītu spēles noteikumus.



Cenšamies izbaudīt katru dienu
Mēs esam jautri darbā, tāpēc arī darbs ir jautrs.



02

VĀRDS MŪSU

DIBINĀTĀJIEM



2. Vārds mūsu dibinātājiem

Vienots ētikas kodekss ikkatram no mums un mums visiem.

Kas ir labākais veids, kā attīstīt uzņēmumu ar tik strauju izaugsmi kā *Webhelp*? Kā uzņēmuma dibinātāji, kuri ir pieredzējuši galvu reibinošu izaugsmi, mēs šo jautājumu pārdomājam ik dienu. Šis Rīcības kodekss sniedz konkrētu atbildi – tas ir darbarīks, kas ļauj mums pilnveidot mūsu dinamiku un izturību.

Ikviens kolēģis apņemas katru dienu likt lietā savu inteliģenci, empātiju un pieredzi. *Webhelp* iegulda cilvēkos un vidē, kurā mēs strādājam, jo zinām, ka cilvēku labsajūta ietekmē mūs pašus, mūsu klientus un mūsu akcionārus. *Webhelp* uzskata, ka cilvēcīgāka pieeja biznesam nozīmē labāku klienta pieredzi un Šī plāna centrā ir uzdevums pilnībā izskaidrot, ko esam apņēmušies darīt. Rīcības kodekss ir fundamentāls dokuments, kurā ir runa par ētiku, sociālo un vides atbildību un finansiālu un juridisku atbildību. Mērķis ir veidot kopēju uzticības un efektivitātes pamatu, lai nodrošinātu ētisku rīcību un atbildīgu biznesa praksi. Tas mums palīdz sasniegt mērķi – kļūt par vadošo uzņēmumu klientu pieredzes un biznesa procesu ārpakalpojumu nodrošināšanā. Mēs to varam! Mūsu vidē var tikai iegūt no mūsu panākumiem. Pieņemot šo Rīcības kodeksu, mēs nodrošinām resursus, lai visi kopā varētu būt valdzinošāku nākotni.

Rīcības kodeksā ir iekļautas *Webhelp* grupas pamatvērtības un kultūras pamati. Tas mums atgādina būt atbildīgiem un atklātiem savā darbā. Rīcības kodeksa mērķis ir palīdzēt mums pieņemt pareizos lēmumus.

Mēs visi esam *Webhelp* pamatvērtību un kultūras pamatu vēstnieki. Paldies visiem, kuri rūpīgi izlasīs šo Rīcības kodeksu un ņems vērā tā rekomendācijas visas grupas ietvaros!



03

MŪSU



















KOMANDA



3. Mūsu komanda

Šis Rīcības kodekss ir domāts, lai mums visiem palīdzētu apgūt pareizu uzvedību mūsu ikdienas profesionālajā dzīvē visā pasaulē, katrā aktivitāšu sadaļā un katrā uzņēmuma līmenī.

Mēs visi pārstāvam Webhelp kopienā visā pasaulē. Mēs katrs esam atbildīgi par uzņēmuma labklājību. Kā uzņēmuma valdes locekļi mēs apņemas cienīt šajā Rīcības kodeksā paustos principus, un mēs sagaidām, ka jūs visi darīsiet tieši tāpat. (<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	Sandrine Assaraf  GMD* - People & Business Development - Legal & Compliance	Matthieu Bouin  GMD* - Sales & Solutions
Olivier Duha  Webhelp Co-Founder	Vincent Bernard  GMD* - France - Southern Europe & MEA - Group Operations	David Turner  GMD* - UK - People & Business Development
Ian Gallienne  CEO, Investment Holding GBL	Joseph Ayala  Corporate Development Officer	Yan Noblot  Chief Technology Officer
Colin Hill  Head of Investments, Investment Holding GBL	Jean-Baptiste Decaix  Chief Client Officer	Vincent Tachet  Chief Information Officer
Nicolas Gheysens  Director, Investment Holding GBL	Terje Andreassen  CEO Nordics	Ronald van Schijndel  CEO Netherlands
	Julio Julin  CEO Spain	Markus von Rhein  CEO DACH & Co-Chief of Global Sales
	Melin Tarakçı  CEO Turkey & Jordan	



04

UZ KO ŠIS

KODEKSS ATTIECAS?

TRAUKSMES CELŠANA



4. Uz ko šis kodekss attiecas?

Rīcības kodekss attiecas uz visiem *Webhelp* grupas darbiniekiem visā pasaulē, tajā skaitā uz amatpersonām, direktoriem, strādniekiem, pagaidu darbiniekiem un trešās puses pārstāvjiem (trešās puses aģenti, pārstāvji, konsultanti, izplatītāji un vidutāji), kuri sniedz pakalpojumus no meitas uzņēmumiem vai saistītiem uzņēmumiem *Webhelp* grupā (*Webhelp*), kā arī uz tiem, kuri pārstāv *Webhelp* intereses jebkurā kopuzņēmumā.

Mums visiem ikdienas darbā ir jāņem vērā kodeksa vērtības, kultūras pamati un principi. *Webhelp* vadītāji ir atbildīgi par to, lai kodekss tiktu stingri un pastāvīgi ievērots visā uzņēmumā. *Webhelp* uzņēmējdarbības partneri, tajā skaitā kopuzņēmumu partneri, līgumu slēdzēji, piegādātāji, produktu tālākpārdevēji, izplatītāji, konsultanti, aģenti un citi trešo pušu pārstāvji, ir jāinformē par Rīcības kodeksu, kad vien tas ir iespējams, un tiek sagaidīts, ka viņi ievēros līdzīgas vērtības, kultūras pamatus un principus, kad iesaistīsies uzņēmējdarbībā ar *Webhelp* vai pārstāvēs to kā darba izpildītāji



Trauksmes celšana

Uzņēmuma darbinieki un cilvēki, kuri ar savu darbu pārstāv uzņēmumu, var konstatēt nepieņemamu rīcību, kas pārkāpj mūsu Rīcības kodeksu.

Mēs nopietni mudinām darbiniekus uzdot jautājumus vai pastāstīt par savām raizēm vietējiem menedžeriem, Cilvēkresursu departamentam un/vai Juridiskajam un Atbilstības departamentam. Visiem menedžeriem ir jānodrošina pozitīva darba vide un jāmudina darbiniekus komunicēt atklātā veidā.

Ja darbinieks uzskata, ka būtu grūti informēt savu menedžeri, vai arī situācija, par ko ziņos, netiks pienācīgi risināta, viņš var sazināties ar Atbilstības departamentu, rakstot uz www.bkms-system.com/phonethics.

Savukārt, ja darbinieks labāko nodomu vadīts un bez savtīgiem nolūkiem uzskata, ka cits cilvēks ir pārkāpis Rīcības kodeksu un/vai likumu, tad aizdomas var iesniegt anonīmi, ja vien vietējie likumi to pieļauj. Arī šajā gadījumā jāraksta uz www.bkms-system.com/phonethics, sniedzot visu informāciju, kura pamato sūdzību. Departaments šādus ziņojumus saņems konfidenciali, apstiprinās ziņojuma saņemšanu un informēs tā iesniedzēju par samērīgu laikposmu, kurā tiks izskatīts, vai ziņojums ir pamatots.

Nodrošināsim godīgu procesu izmeklēšanas laiku, ņemot vērā konfidencialitāti un nevainīguma prezumpciju. Visa izplatītā informācija tiks nodota tikai tiem cilvēkiem, kuriem ir leģitīms iemesls to zināt, lai nodrošinātu, ka situācija tiek risināta un/vai piemērotie soļi tiek sperti.

Ja ziņojumam nesešos disciplināri vai juridiski procesi, ar ziņojumu saistītie dati tiks iznīcināti vai ievietoti arhīvā pēc pārbaudes beigām.

Webhelp nepieļaus nekādu atreibību pret darbinieku, kurš, labāko nodomu vadīts, ir ziņojis par aizdomām, ka Rīcības kodekss vai likums ir pārkāpts. Ja darbinieks uzskata, ka ir bijusi šāda atreibība, tad par to ir jāziņo Atbilstības departamentam. Trauksmes celšanas laikā *Webhelp* nodrošina automātisku personīgo datu apstrādi atbilstīgi **uzņēmuma privātuma politikai**, kā arī jebkurām attiecīgām juridiskajām vai normatīvajām prasībām.



05

WEBHELP:

UZŅĒMUMS

APŅEMAS



5. Webhelp: uzņēmums apņemas



Atbilstība likumam

Webhelp apņemas ievērot visus likumus visā pasaulē. Atbilstība likumam noteikti ir fundamentāls princips. Mums visos gadījumos ir jāievēro likumi un citas prasības, kas pastāv visās valstīs, kurās darbojas Webhelp.

Ja vietējie likumi vai paražas nosaka augstākus standartus par tiem, kuri ir minēti Rīcības kodeksā, tad vienmēr ir jāņem vērā vietējie likumi vai paražas. Savukārt, ja Rīcības kodeksā ir paredzēti augstāki standarti, tad tie ir jāievēro, ja vien tas nenozīmē nelikumīgu darbību.

Mēs katrs esam atbildīgs par likumu, normatīvu un prasību ievērošanu, it īpaši tajos gadījumos, kad tie ir saistīti ar mūsu uzņēmējdarbību. Mums visiem ir pienākums izvairīties no darbībām, kas varētu iesaistīt darbiniekus vai Webhelp nelikumīgas aktivitātes.

Papildus atbilstībai likumiem un normatīviem mums visiem būtu jāizturas godprātīgi un jātur solījumi, kurus esam devuši kolēģiem, klientiem, piegādātājiem un citiem grupas partneriem.



Attiecības ar nozīmīgām ieinteresētajām pusēm

Webhelp attiecības ar mūsu kopuzņēmumu partneriem, līgumslēdzējiem, klientiem, piegādātājiem, tālākpārdevējiem, izplatītājiem, konsultantiem un trešo pušu pārstāvjiem ("trešo pušu ieinteresētās personas") veido uz abpusējas sadarbības un lojalitātes pamata.

Viens no mērķiem ir nodrošināt ilgtermiņa attiecības ar trešo pušu ieinteresētajām personām, ar kurām mums ir kopīgi principi, kādi minēti šajā Rīcības kodeksā. Mūsu partneriem ir jāsaprot, jādala un jāievieš tie paši augstie biznesa ētikas principi, it īpaši attiecībā uz pretkorupcijas procesiem, cilvēku un darba tiesību aizsardzību, kā arī ilgtspējīgu vides izmantošanu.

Darbosimies pavisam godprātīgi attiecībās ar trešo pušu ieinteresētajām personām, kā arī izvairīsimies no interešu konflikta un ziņosim par tīstiem vai iespējamiem interešu konfliktiem (skat. tālāk sadaļu par šādiem konfliktiem).

Mums ir jābūt ļoti uzmanīgiem, ja saņemam vai dāvinām kādu dāvanu biznesa darījumu ietvaros. Runa ir par naudu vai tās ekvivalentiem, tajā skaitā apmaksātu izklaidi, dāvanu kartēm, produktu atlaidēm vai aktivitātēm ārpus biznesa darījumiem. Šāda veida dāvanas jāaizstāj ar ļoti mazvērtīgiem priekšmetiem, piemēram, priekšmetiem ar Webhelp logo. Mēs nekādā gadījumā nedrīkstam pieņemt vai dot naudu vai citus maksājumus valdības pārstāvjiem un privātpersonām. Nekādā gadījumā nedrīkstam pieņemt dāvanas vai gūt labumu no trešo pušu ieinteresētās personas, kas var ietekmēt vai radīt iespaidu par ietekmi uz biznesa lēmumiem saistībā ar šo personu.

Īpaši skat. mūsu politiku attiecībā uz dāvanām, citām priekšrocībām, ceļojumiem un trešo pušu uzticamības pārbaudes procesu.

PhonEthics!

Ja tev ir bažas par atbilstību likumam vai par attiecībām ar nozīmīgām ieinteresētajām personām, sazinies ar **savu tiešo menedžeri, Cilvēkresursu departamentu vai Atbilstības departamentu** vai arī raksti uz www.bkms-system.com/phonethics.

Viņi tev palīdzēs un tevi atbalstīs.





Nodarbinātības prakse

Webhelp kā darba devējs ievēro visus vietējos likumus un normatīvus, kas saistīti ar darbu un nodarbinātību, tajā skaitā – bet ne tikai – attiecībā uz minimālo algu, maksimālajām darba stundām, atpūtas dienām, kompensācijām un tiesībām piedalīties darba koplīguma slēgšanas sarunās.

Webhelp principi nosaka, ka uzņēmums nekad neiesaistīsies un neatbalstīs:

- bērnu nodarbinātību;
- spaidu vai piespiedu darbu;
- moderno verdzību;
- cilvēktirdzniecību;
- nelikumīgu ārvalstu darbaspēka nodarbināšanu.

Turklāt mēs neiesaistīsimies attiecībās ar kopuzņēmumu partneriem, darbuuzņēmējiem, piegādātājiem, tālārpārdevējiem, izplatītājiem, konsultantiem, aģentiem vai citām trešajām pusēm, ja uzzināsim, ka tie ir iesaistīti minētajos procesos.

Attiecībā uz **studentu darba aizsardzību** Webhelp garantē atbilstīgu studentu datu saglabāšanu, precīzu izglītības partneru pārbaudi, kā arī studentu tiesību aizsardzību atbilstīgi attiecīgiem likumiem un normatīviem.



Izturēšanās pret darbiniekiem

Webhelp ir vieta, kur ikkatram no mums ir iespējas attīstīt personīgās prasmes un atbalstīt Webhelp kolektīva attīstību. Webhelp organizācijas pamatā ir trīs fundamentāli principi:

- **Vienlīdzīga** attieksme: nedrīkst diskriminēt, balstoties uz vecumu, invaliditāti, tautību, rasi, dzimumu, laulības statusu, nacionālītāti, politisko piederību, reliģiju, seksuālo orientāciju, dzimumidentitāti, piederību arodbiedrībai (darbinieki var brīvi veidot saites ar citiem un izveidot vai pievienoties jebkurai organizācijai) vai jebkuru citu statusu, ko aizsargā attiecīgie nacionālie vai lokālie likumi, ja runa ir par darbā pieņemšanu vai citu nodarbinātības praksi. Nevienam nebūs obligāti jāveic grūtniecības tests vai medicīniska pārbaude, ja vien tas nav īpaši paredzēts lokālos normatīvos vai arī nepieciešams darbavietas drošībai, un šādu pārbaudžu rezultāti nebūs diskriminācijas iemesls.
- **Cienā** pret katru individu, kā arī indivīda tiesības uz cieņpilnu attieksmi un privātumu. Visiem Webhelp darbiniekiem ir tiesības strādāt vietā, kas ir brīva no ļaunprātīgas izmantošanas un/vai uzmākšanās, neskatoties uz to, vai tā ir fiziska vai verbāla, tajā skaitā – bet ne tikai – seksuāla uzmākšanās, draudīga rīcība vai aizvainojošas piezīmes un uzvedība. Webhelp vienmēr ievēro privātumu attiecībā uz informāciju, kādu tas ievāc par saviem darbiniekiem, un šo informāciju uzņēmums izmanto atbilstīgi attiecīgiem likumiem un normatīviem.
- **Droša un veselīga** darba vide. Webhelp nodrošina atbilstību attiecīgiem likumiem un normatīviem, kas saistīti ar veselības un drošības standartiem, un, izmantojot konkrētus iekšējos procesus un personīgas apmācības, pēc iespējas mazina veselības un ar nodarbinātību saistītus riskus. Piemēram, Webhelp darbiniekiem nodrošina pieejamas un tīras labierīcības un dzeramo ūdeni. Ēdināšanai, pārtikas gatavošanai un uzglabāšanai allaž jābūt sanitārām.

PhonEthics!

Sazinies ar savu **tiešo menedžeri, Cilvēkresursu departamentu vai Atbilstības departamentu**, ja tev ir bažas par nodarbinātības praksi, vai arī raksti uz phonethics@webhelp.com.

Viņi tev palīdzēs un tevi atbalstīs.





WEBHELP:

SOLĪJUMU TURĒŠANA –

NOZĪMĪGA UZŅĒMUMA



6. Solījumu turēšana – nozīmīga uzņēmuma daļa



Godīga izturēšanās pret klientiem un piegādātājiem

Mēs cenšamies, lai mūsu klienti ir apmierināti, un tai vienmēr ir jābūt mūsu prioritātei.

Pret klientiem un piegādātājiem izturēsimies godīgi un taisnīgi, vienalga, cik liels vai mazs ir attiecīgais uzņēmums. *Webhelp* nekad apzināti nemelos par saviem produktiem un pakalpojumiem reklāmās, publiskos paziņojumos vai piedāvājumos klientiem.

Darbinieki, kuri sarunā līgumus, nodrošina, ka visi izteikumi, komunikācija un prezentācijas ir uzticami. Sarunām jāatbilst ētikas un likumības principam.

Webhelp ir radījusi sistēmas, kas ļauj izvērtēt gan paša uzņēmuma, gan apakšuzņēmēju un nākamā līmeņa piegādātāju telpas un darbību.

Klientiem *Webhelp* nodrošina menedžmenta un darbinieku apmācību programmas, lai veicinātu atbilstīgas politikas un procedūru ieviešanu, kā arī lai sasniegtu *Webhelp* nepārtrauktos pilnveides mērķus. *Webhelp* ir pieejama procedūra, kas ļauj skaidri un precīzi nodot informāciju par grupas darbību, praksi, politiku un gaidām attiecībā uz darbiniekiem, nākamā līmeņa piegādātājiem un klientiem.



Godīga konkurence

Webhelp uzticas taisnīgai, godīgai un atklātai konkurencei. Rūpīgi ievērosim attiecīgos konkurences un pretmonopola likumus visās valstīs, kurās darbojamies. Šie likumi aizliedz vienošanos vai rīcību, kas var ierobežot vai ietekmēt godīgu konkurenci un tirdzniecību.

Mēs neiegūstam konkurētspējīgu informāciju nelikumīgā veidā, tajā skaitā nemaksājam kukuļus.

Turklāt mēs neatklāsim un nenodosim sensitīvu komercinformāciju konkurentiem, it īpaši ja runa ir par tirdzniecības noslēpumiem. Mēs vienmēr nodrošinām, ka saziņā ar konkurentiem komunikācijas raksturs un iemesli nekad negatīvi neietekmē godīgu konkurenci.

PhonEthics!

Ja tev ir bažas par godīgu attieksmi pret klientiem un piegādātājiem vai arī par taisnīgu konkurenci, sazinies ar savu **tiešo menedžeri, Cilvēkresursu departamentu vai Atbilstības departamentu** vai arī raksti uz www.bkms-system.com/phonethics.

Viņi tev palīdzēs un tevi atbalstīs.





Interesešu konflikts

No mums visiem tiek sagaidīts augsts lojalitātes un godprātības līmenis. Ja vien iepriekš nav iegūta atļauja no *Webhelp*, mēs nedrīkstam iesaistīties darbā ar esošu vai iespējamu konkurentu, kamēr esam *Webhelp* darbinieki. Galvenā problēma ne vienmēr ir pats interesešu konflikts, bet tas, ka šāda konflikta neatzišana un nepārvaldīšana var radīt negatīvas sekas darbiniekam un *Webhelp*.

Mums ir jāizvairās no esošiem vai šķietamiem interesešu konfliktiem starp mūsu personīgajām interesēm vai saitēm un tām, kuras ir *Webhelp* vai tā klientiem. Iespējami interesešu konflikti var rasties, ja mums ir:

- tiešas vai netiešas finanšu vai priekšrocību intereses (piem., saistītas ar ģimenes locekli vai kādu, ar kuru mums ir tuvas attiecības);
- darba attiecības ar uzņēmuma konkurentu, piegādātāju, klientu vai darījuma partneri;
- priekšrocības no uzņēmuma konkurenta, piegādātāja, līguma partnera vai trešās puses (skat. iepriekšējo sadaļu par citām ieinteresētām personām).

PhonEthics!

Sazinies ar savu **tiešo menedžeri, Cilvēkresursu departamentu vai Atbilstības departamentu**, ja tev ir bažas par interesešu konfliktu, vai arī raksti uz www.bkms-system.com/phonethics.

Viņi tev palīdzēs un tevi atbalstīs.



Kukuļošana un korupcija

Webhelp princips ir gūt panākumus uzņēmējdarbībā tikai ar taisnīgu, godīgu un atklātu konkurenci tirgū, un *Webhelp* noraida kukuļošana vai jebkāda cita veida tiešu vai ar trešo pusi saistītu korupciju. *Webhelp* stingri ievēro visus likumus pret kukuļošana, korupciju, izspiešanu un piesavināšanos, kādi attiecas uz grupas uzņēmumiem un darbu visā pasaulē. Uzņēmuma naudas vai resursu sniegšana politiskām partijām ir absolūti aizliegta.

Likumi pret kukuļošana un korupciju ir sarežģīti, un sodi indivīdiem un *Webhelp* grupai var būt skarbi. Visiem, kuri iesaistās biznesā ar *Webhelp*, tajā skaitā trešajām pusēm, ir saistoša *Webhelp* kukuļošana novēršana un ētikas politika (*AB&E Policy*). Šī politika ir jāskata kopā ar Rīcības kodeksu, lai novērstu nelikumīgus maksājumus, iesaistītos un pārbaudītu trešās puses, biznesa dāvanas un viesmīlību, ziedojumus politiskām partijām, veicināšanas maksājumus, sponsorēšanu un ziedojumus, u. c.

Saprātīga un godīga viesmīlība, kā arī ar reklāmu saistīti izdevumi, kuru mērķis ir uzturēt pieklājīgas attiecības, ir atzīti par leģitīmu biznesa elementu. Tomēr šādas priekšrocības var sniegt vai saņemt tikai tad, ja tās atbilst leģitīmam biznesa mērķim un nav mērķētas uz nelikumīgas priekšrocības iegūšanu vai piešķiršanu.

Skat. mūsu politiku un principus attiecībā uz šiem tematiem, it īpaši mūsu politiku attiecībā uz dāvanām, viesmīlību un ceļošanu

PhonEthics!

Sazinies ar **Atbilstības departamentu**, ja tev ir bažas vai jautājumi par kukuļošana un korupciju, vai arī raksti uz www.bkms-system.com/phonethics.

Viņi tev palīdzēs un tevi atbalstīs.





Pret naudas atmazgāšanu un izvairīšanos no nodokļiem

Lai novērstu iesaisti naudas atmazgāšanā, *Webhelp* sagaida, ka darbinieki informēs Atbilstības departamentu, ja viņiem ir zināms vai viņiem ir aizdomas, ka kāds uzņēmums vai indivīds, ar kuru *Webhelp* ir biznesa attiecības (klienti, kopuzņēmumu partneri, darbuzņēmēji, piegādātāji, tālākpārdevēji, izplatītāji, konsultanti, aģenti vai citi trešo pušu pārstāvji), ir iesaistījies vai guvis priekšrocības no kriminālas rīcības, tajā skaitā tādas, kura ir minēta šajā Rīcības kodeksā attiecībā uz vērtspapīriem, godīgu konkurenci, kukuļošanu, korupciju, importa un eksporta noteikumiem un sankcijām. Mēs arī pārliecināties, ka mēs neveicinām savu ieinteresēto personu (klientu, piegādātāju) izvairīšanos no nodokļiem.

Skat. mūsu politiku par ekonomiskajām sankcijām.



Finanšu un biznesa dati

Webhelp ir jānodrošina, ka grāmatvedība un dati ir pilnīgi un precīzi. Mēs nekavējoties un pareizi reģistrējam visus finanšu darījumus atbilstīgi uzņēmuma politikai un allaž saglabājam piemērotu atbalsta dokumentāciju. Šie noteikumi attiecas uz visiem maksājumiem, vienalga, cik tie ir lieli vai mazi.

Mums ir jāsadarbjas ar iekšējiem un ārējiem auditoriem un jādara tas, ko viņi no mums sagaida. Nedrīkstam radīt vai piedalīties nepatiesu vai maldinošu biznesa un grāmatvedības ierakstu radīšanā. Nepieciešams jau iepriekš iegūt atļauju attiecībā uz izdevumiem, kas saistīti ar *Webhelp*, – tāda rīcība atbilst *Webhelp* politikai. Nedrīkstam pieprasīt kompensācijas, ja tās nav patiesi saistītas ar projektu vai aktivitātēm, kas veikti *Webhelp* labā.

PhonEthics!

Ja tu zini, ka uzņēmuma biznesa un finanšu dokumentos ir nepilnīga vai neprecīza informācija vai apgalvojumi, sazinies ar **Atbilstības departamentu** vai raksti uz www.bkms-system.com/phonethics.

Viņi tev palīdzēs un tevi atbalstīs.



Konfidenciāla informācija

Rūpīgi apiesimies ar *Webhelp* rīcībā esošu konfidenciālu informāciju, kas attiecas uz mūsu pakalpojumiem, produktiem, procesiem, patentiem, zināšanām un personālu, kā arī uz mūsu industriālo, stratēģisko un finansiālo darbību. Šādu informāciju nedrīkst atklāt un publicēt bez īpašas *Webhelp* atļaujas.

Mūsu klienti, piegādātāji un citi biznesa partneri mums bieži sniedz konfidenciālu un ar īpašumtiesībām saistītu informāciju. *Webhelp* ir uzticams partneris. Trešo pušu informācija un dati jāapstrādā rūpīgi un atbilstīgi noteikumiem, saskaņā ar kuriem šī informācija mums tiek sniegta. Tāpat mums jāievēro visi attiecīgie likumi un normatīvi. Vispārēja prasība ir neatklāt informāciju par *Webhelp* klientiem vai partneriem, izņemot gadījumus, kad *Webhelp* politika vai likums to obligāti prasa.

Pieeja slepenai valdības informācijai prasa specifisku autorizāciju atkarībā no informācijas konfidencialitātes pakāpes. Slepenas informācijas vai tehnikas apmaiņa vai atklāšana var notikt tikai tad, ja tā strikti atbilst attiecīgiem drošības procesiem, kādi pastāv mūsu uzņēmumā.





Personīgo datu aizsardzība

Mums visiem ir jānodrošina, ka uzņēmuma resursi tiek lietoti piemēroti, efektīvi un atbilstīgi leģitīmiem biznesa mērķiem. Webhelp resursi un tie, kurus mums piegādā mūsu klienti, ir jāaizsargā pret neatļautu vai neatbilstīgu piekļuvi, izmantošanu un iznīcināšanu, kā arī jānovērš to zagšana un viltošana.

Neviens nedrīkst izmantot uzņēmuma vai klienta ģipašumu personīgām vajadzībām vai to dot kādai citai personai, lai nodrošinātu labumu pusēm, kuras nav saistītas ar Webhelp.

Webhelp ģipaši ievēro nozīmīgus principus par personīgo datu aizsardzību, kādi minēti attiecīgajos likumos un normatīvos. Atbilstības departamenta vadlīnijās noteikts, ka Webhelp sper tehniskus un organizatoriskus soļus atbilstīgi Eiropas Savienības Vispārējai datu aizsardzības regulai (EU 201/679 GDPR), kā arī saistībā ar valsts iestāžu rekomendācijām par personīgo datu apstrādi.

Šeit varat iepazīties ar mūsu politiku.

PhonEthics!

Ja tev ir bažas par konfidencialas informācijas izmantošanu vai personas datu aizsardzību, sazinies ar savu tiešo menedžeri, Cilvēkresursu departamentu vai Atbilstības departamentu vai raksti uz www.bkms-system.com/phonethics.

Vini tev palīdzēs un tevi atbalstīs.



Cienā pret Webhelp publisko tēlu

Mēs uzņemamies atbildību informāciju neaizmantot tādā veidā, kas kaitē Webhelp vai tās klientiem. Mūsu rīcībai un apgalvojumiem medijos (drukātā prese, radio un televīzija, fotogrāfijas, sociālie tīkli, e-pasts, telefona sarunas) ir jāsargā Webhelp reputācija.

Kaitēšana Webhelp publiskajam tēlam kaitē mums visiem.



Uz ņēmuma aktīvu aizsargāšana

Webhelp aktīvi ir nozīmīgi uzņēmuma ilgtermiņa attīstībai. Webhelp ģipašumi (tajā skaitā jebkāds kustāms vai nekustāms ģipašums) mums jāizmanto tādā veidā, lai nepieļautu zaudējumus, zagšanu, nelikumīgu izmantošanu vai ievērojamus bojājumus. Tāpēc Webhelp nodrošina, ka tās aktīvi tiek aizsargāti pret piesavināšanos un manipulācijām. Piemēram, ir aizliegts Webhelp ģipašumu izmantot personīgām vajadzībām.

Cienāsim mūsu datorus, darba galdus un darba vidi.

Webhelp ciena intelektuālā ģipašuma tiesības un sargā klientu informāciju. Uzņēmums izmanto tehnoloģijas un zināšanas veidā, kas aizsargā intelektuālā ģipašuma tiesības.

PhonEthics!

Sazinies ar savu tiešo menedžeri, Cilvēkresursu departamentu, Atbilstības departamentu, Iepirkumu departamentu vai Drošības departamentu, lai informētu par negadījumiem ar uzņēmuma ģipašumu, bojājumiem vai nepareizu darbību, vai arī raksti uz phonethics@webhelp.com.

Viņi tev palīdzēs un tevi atbalstīs.





Importa un eksporta regulas un sankcijas

Webhelp ir globāls uzņēmums, kas iepērk preces un pakalpojumus no daudziem piegādātājiem. Webhelp sniedz pakalpojumus klientiem visā pasaulē. Līdz ar to ir svarīgi nodrošināt, ka Webhelp rūpīgi ievēro visas regulas, kas attiecas uz tirdzniecību, embargo, sankcijām un importa un eksporta ierobežojumiem.



Vides aizsardzība, ilgtspēja un uzņēmuma sociālā atbildība (CSR)

Webhelp atbalsta vides aizsardzību un šo principu ievēro savā rīcībā. Skatoties plašāk, uzņēmuma jaunais paziņojums "Padarīsim uzņēmumu cilvēcīgāku" apstiprina Webhelp vispārējo apņemšanos uzturēt augstus standartus saistībā ar sociālo un vides atbildību, ētisku rīcību un nepārtrauktu pilnveidošanos.

Vides aizsardzības jomā Webhelp ievēro valstu, Eiropas un starptautiskos likumus un normatīvus, ieviešot piemērotas pārvaldes sistēmas un sniegumu mērīšanas rīkus.

Mēs katrs esam atbildīgi par to, lai mazinātu ietekmi uz vidi. Pat mazākais solītis var būt izšķirīgs. Mums jāveicina videi draudzīgi procesi un jādara viss iespējams, lai novērstu negatīvu ietekmi uz vidi.

CSR kontekstā Webhelp mērķis ir sapludināt vietējās iniciatīvas vienā globālā Webhelp zīmolā, kas kalpotu par tādu kā lietussargu visai mūsu rīcībai. Uzņēmuma CSR programmas centrā ir trīs temati:

- **Cilvēki:** cilvēki ir vissvarīgākie, un šo principu mēs īstenojam, pieņemot darbā cilvēkus no sociāli mazaizsargātām grupām (*impact sourcing*), ar kopienas atbalstu katrā vietējā vienībā, dažādību, iekļaušanu un labklājību.
- **Planēta:** mēs ieguldām savu artavu enerģijas efektivitātē, materiālu pārstrādāšanā, vides sertifikācijas nodrošināšanā, lai radītu videi draudzīgas vietas, atkritumu minimizācijā un vides iniciatīvu attīstībā.
- **Progress:** uzlabojam biznesu, sadarbojoties ar ilgtspējīgiem partneriem, kontrolējot IT rīkus un politiku un pārvaldot tos atbilstīgi vietējām regulām, kā arī ar labākās prakses izmantošanu saistībā ar datu aizsardzību un domāšanas veidu.

Webhelp ir savs CRS fonds "Domāsim cilvēcīgi", kas ir saistīts ar izglītību un iekļaušanu. Webhelp strādā īpašs darbinieks, kurš nodrošina un periodiski pārbauda menedžmenta sistēmas. Uzņēmumam arī ir CSR pārstāvis, kurš ir atbildīgs izpildkomitejas priekšā. Viņš atbild par biznesa sociālās un vides atbilstības pārvaldi.



Webhelp ir pievienojusies ANO Globālajam līgumam, un šajā kontekstā grupa ievēro šādus principus:

- 1 Cieni**
un atbalsti starptautiski atzītas cilvēktiesības savā atbildības jomā
- 2 Nodrošini,**
ka tavš uzņēmums nekādi nepiedalās cilvēktiesību pārkāpšanā
- 3 Atbalsti**
tikšanās brīvību un atzīsti tiesības uz kolektīvām sarunām par darba noteikumiem
- 4 Novērs**
visa veida spaidu vai piespiedu darbu
- 5 Atsakies**
no bērnu nodarbināšanas savā uzņēmumā
- 6 Veicini**
visu, kas darbavietā izskauž jebkāda veida diskrimināciju
- 7 Nodrošini**
atbildīgu, preventīvu un proaktīvu attieksmi pret vides izaicinājumiem
- 8 Attīsti**
iniciatīvas un praksi, lai nodrošinātu plašāku atbildību par vidi
- 9 Veicini**
videi draudzīgu tehnoloģiju attīstību un izplatību
- 10 Cīnies**
pret visa veida korupciju, tajā skaitā izspiešanu un kukuļošānu





Domā cilvēcīai

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

Šis rīcības kodekss nerada jaunas vai papildu tiesības trešajām pusēm.

