



Webhelp

**PRINCIPIOS DE
CONDUCTA Y ÉTICA
DEL GRUPO WEBHELP**

15 de Septiembre de 2020



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

Webhelp

CÓDIGO

DE CONDUCTA

ÍNDICE

1. VALORES Y PILARES DE LA CULTURA DE WEBHELP	5
2. UNAS PALABRAS DE LOS FUNDADORES	7
3. EL COMITÉ EJECUTIVO	9
4. ¿A QUIÉN APLICA ESTE CÓDIGO DE CONDUCTA?	11
5. WEBHELP: COMPROMISO COMO COMPAÑÍA	13
6. WEBHELP: COMPROMISOS COMO MIEMBROS DE LA EMPRESA	17



01

**VALORES Y PILARES
DE LA CULTURA DE
WEBHELP**



1. Valores y pilares de la cultura de Webhelp



Valores

El reconocimiento de cada aportación es esencial para garantizar nuestro éxito colectivo.

Reconocimiento

Trabajamos con una actitud positiva liderando con el ejemplo. Tratamos a los demás de la manera en que esperamos ser tratados.

Integridad

Trabajando como un sólo equipo hacia el éxito común prevalece sobre el interés personal.

Unión

Cumplimos las promesas hechas a nuestros compañeros y clientes.

Compromiso

Al recorrer una milla extra y abrazar la innovación, buscamos continuamente sorprender a las personas con las que trabajamos.

Wow



Pilares de la cultura



Primero las personas
Siempre empezamos con las personas, después los números



Ponemos al cliente en nuestro corazón
Los intereses de nuestro cliente nos importan mucho, es así como conseguimos ir un paso adelante.



Nos encanta ser innovadores
Probamos, aprendemos, innovamos para cambiar las reglas del juego



Luchamos para disfrutar cada día
Llevar diversión al trabajo, convierte el trabajo en un placer



02

UNAS PALABRAS

DE LOS

FUNDADORES



2. Unas palabras de los fundadores

Un código para cada uno de nosotros y para todos nosotros.

¿Cuál es la mejor manera de liderar el desarrollo de una empresa con un desarrollo tan explosivo como el de Webhelp? Como fundadores de una start-up que ha disfrutado de un increíble crecimiento (más del 250% en los últimos años), ¡esa pregunta nos la hacemos todos los días! Con este Código de conducta, tenemos una de las respuestas concretas: una herramienta que nos permitirá fortalecer nuestro dinamismo y nuestra durabilidad.

Cada compañero está determinado a contribuir con su inteligencia, empatía y experiencia cada día. Webhelp invierte en personas y en el ambiente en el que trabajamos porque sabemos que cuando las personas progresan, eso tiene un fuerte impacto en nosotros, nuestros clientes y nuestros interesados. Webhelp cree que hacer el negocio más humano lleva a una mejor experiencia del consumidor, y a unos resultados óptimos.

En el centro de este plan, se encuentra el deber de ser perfectamente claros sobre nuestros compromisos. Nuestro Código de conducta es una referencia fundamental en términos de ética, responsabilidad social y ambiental, y en términos de cumplimiento financiero y legal. Su objetivo es construir una base compartida formada por la confianza y eficiencia para una conducta ética y unas prácticas empresariales responsable. Teniendo esto en cuenta, estamos en camino de lograr nuestro objetivo: ser líderes en la experiencia del cliente y en la externalización de procesos de negocios. ¡Podemos lograrlo!

Nuestro entorno tiene mucho que ganar con nuestro éxito. Al hacer este Código de conducta nuestro, nos proporcionamos los medios para construir, todos juntos, un futuro más atractivo.

Este Código de conducta se basa en los valores fundamentales y pilares de la cultura de nuestro grupo Webhelp. Está aquí para recordarnos que debemos ser responsables y actuar de manera transparente. Este Código tiene como objetivo ayudarnos a tomar decisiones correctas.

Todos somos embajadores de los valores fundamentales de Webhelp. Agradecemos que podáis leer cuidadosamente este Código de conducta y seguir los consejos en todo el grupo.



OSB

EI COMITÉ





















EJECUTIVO



3. El Comité Ejecutivo

Este Código de conducta debe ser la referencia que nos guíe a todos a adoptar el comportamiento correcto en nuestra vida profesional cotidiana, en cualquier parte del mundo, en cada rama de actividad y en cada nivel de la Compañía.

Todos representamos a la comunidad Webhelp a través del mundo; Cada uno de nosotros es responsable del bienestar de la empresa. Como miembros del comité ejecutivo, nos comprometemos a respetar los principios establecidos en este Código y esperamos que cada uno de vosotros haga lo mismo. (<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

**¿A QUIÉN APLICA
ESTE CODIGO DE
CONDUCTA?
PROCESO DE
DENUNCIA DE LAS
IRREGULARIDADES**



4. ¿A quién aplica este Código de Conducta?

El código de conducta se aplica a todos los empleados de Webhelp Group en todo el mundo. Esto incluye a todos los ejecutivos, directores, empleados, trabajadores temporales y representantes de terceros (agentes de terceros, representantes, consultores, distribuidores o intermediarios) que prestan servicios para o en nombre de las subsidiarias y compañías afiliadas de Webhelp Group (colectivamente "Webhelp"), y aquellos que representan los intereses de Webhelp en cualquier empresa conjunta.

Todos debemos respetar los valores, los pilares de cultura y los principios de este Código de Conducta al realizar las actividades comerciales diarias de Webhelp. La administración de Webhelp es responsable de garantizar que el Código de Conducta sea respetado de manera estricta y coherente en todo Webhelp. Además, los partners comerciales de Webhelp, incluidos los partners de empresas conjuntas, contratistas, proveedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes y otros representantes de terceros, deberán, en la medida de lo posible, estar informados del Código de Conducta y se espera que apliquen valores, pilares de cultura y principios similares a sus propias actividades al realizar negocios con o en nombre de Webhelp.



Proceso de denuncia de las irregularidades

Como empleados de la compañía o trabajadores que prestan servicio en nombre de Webhelp, podría ocurrir que fuéramos testigos del quebrantamiento del Código de Conducta.

Se alienta a los empleados a dirigir sus preguntas o inquietudes a su superior directo, al Departamento de Recursos Humanos y / o al departamento del Asesor Jurídico y Cumplimiento Legal. Es importante que todos los managers establezcan un ambiente de trabajo positivo y alienten a sus empleados a comunicarse abiertamente.

Si un empleado considera que informar a su superior directo podría conllevar dificultades o, en caso de que las irregularidades denunciadas no tuvieran un seguimiento apropiado, puede contactar el Departamento de Cumplimiento Legal enviando un informe en www.bkms-system.com/phonethics. Además, si un empleado está preocupado o sospecha de haberse cometido o posibilidad de que se produzca una violación de este Código o de la ley aplicable, estas sospechas pueden informarse de forma anónima, si la ley local lo permite, enviando un informe en www.bkms-system.com/phonethics con toda la información que podía ser relevante para justificar esa alegación. Cualquier informe de este tipo será recibido de manera confidencial por el Departamento de Cumplimiento Legal que acusará el recibo de la denuncia e indicará un plazo prudencial para determinar la admisibilidad.

Garantizaremos un proceso justo en el caso de una investigación, respetando los principios de confidencialidad y presunción de inocencia. Toda la información comunicada se compartirá solo con aquellas personas que tengan motivos legítimos para saber, ya sea para garantizar que el problema se está gestionando y/o que se están tomando los pasos apropiados.

Si un informe no es seguido por procedimientos disciplinarios o judiciales, los datos relacionados con este informe se destruirán o archivarán una vez finalizadas las operaciones de verificación.

Webhelp no permitirá que se tomen represalias en contra de ningún empleado por hacer un informe de buena fe de la sospecha de incumplimiento de este Código de Conducta o la ley aplicable. Si un empleado considera que se han tomado represalias por culpa de notificar un problema, debería contactar el Departamento de Cumplimiento Legal.

Como parte del proceso de denuncia de irregularidades, Webhelp procesará los datos personales de forma automática respetando la **Política de Privacidad de Webhelp** y cualquier requisito legal que pudiera aplicarse.



05

WEBHELP:

COMPROMISO

COMO COMPAÑIA



5. Webhelp: Compromiso como compañía



Cumplimiento de la ley

En Webhelp, nos comprometemos a cumplir con las leyes a nivel mundial. El cumplimiento de la ley es obviamente el principio fundamental. Estamos obligados bajo toda circunstancia a cumplir con la ley y otras obligaciones vigentes en cualquier país en el que se encuentre Webhelp.

Cuando la ley o las costumbres locales imponen estándares más altos que los establecidos en el Código de Conducta, las leyes y costumbres locales siempre deben aplicarse. Sin embargo, si el Código de Conducta establece estándares más altos, estos deben prevalecer, a menos que esto suponga una actividad ilegal.

Es nuestra responsabilidad personal obedecer las leyes, regulaciones y obligaciones, especialmente aquellas que están vinculadas a nuestro negocio. Todos están obligados a evitar participar en actividades que podrían involucrarlos o a Webhelp en una actividad ilícita.

Más allá de cumplir con las leyes y regulaciones, todos debemos mostrar integridad y cumplir con los compromisos que hemos asumido en nuestras relaciones con compañeros, clientes, proveedores y otros partners del grupo.



Trato con los principales interesados

En Webhelp, establecemos relaciones basadas en la cooperación y lealtad mutuas con nuestros partners de empresas conjuntas, contratistas, clientes, proveedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes y representantes de terceros ("partes interesadas de terceros").

Uno de los objetivos es lograr relaciones duraderas con terceros interesados que acepten y compartan los principios descritos en este Código Conducta. Nuestros partners deben comprender, compartir y aplicar los mismos altos estándares de ética empresarial, en particular en términos de procedimientos anticorrupción, la protección de los derechos humanos y laborales, así como el uso sostenible del medio ambiente.

Todos debemos actuar con total integridad cuando tratamos con terceros interesados y debemos evitar los conflictos de intereses e informar cualquier conflicto de intereses real o potencial que surja (como se describe en la sección sobre conflictos de intereses a continuación).

Debemos ser extremadamente cuidadosos al recibir o proporcionar cualquier tipo de obsequio en un contexto empresarial. Regalos y hospitalidad incluye artículos como dinero en efectivo o equivalente, entretenimiento incluido, tarjetas regalo, descuentos en los productos y actividades ajenas al negocio. Cualquier regalo de este tipo debe limitarse a artículos de muy bajo valor, como, por ejemplo, en el caso de un regalo, los artículos con la marca del logotipo de Webhelp. Nunca podemos aceptar o proporcionar regalos o pagos en efectivo, ya sea a un funcionario del gobierno o una persona particular. Bajo ninguna circunstancia, debemos aceptar un regalo o beneficio de un tercero interesado que pueda influir, o dar la apariencia de influir, en una decisión comercial relacionada con esos terceros interesados.

Véase una política aparte sobre “Regalos, Hospitalidad y Viajes y Procedimiento de Diligencias de Terceros”.



PhonEthics!

Si tiene alguna inquietud sobre el cumplimiento de la ley o el trato con los principales interesados, puede hablar con su **superior directo, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Cumplimiento Legal** o enviar un informe en www.bkms-system.com/phonethics.

Ellos le darán soporte





Employment practices

Como empleador, Webhelp cumple con todas las leyes y regulaciones locales aplicables relacionadas con el trabajo y el empleo, incluidas, entre otras, las leyes y regulaciones sobre salarios mínimos, horas máximas de trabajo, días de descanso, compensación y el derecho al convenio colectivo.

Como principio absoluto, Webhelp no participará ni apoyará:

- El uso del trabajo infantil;
- El uso del trabajo forzoso u obligatorio.
- Esclavitud moderna;
- Trata de personas;
- El empleo de mano de obra extranjera ilegal.

Además, no realizaremos negocios con partners de empresas conjuntas, contratistas, proveedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes u otros terceros si nos damos cuenta de que participan en dichas prácticas.

Respecto a la **protección del trabajo estudiantil**, Webhelp garantiza mantenimiento adecuado de los expedientes escolares, la rigurosa y debida diligencia de los partners de educación y protección de los derechos de estudiantes acorde a la ley y normas aplicables.



Trato a los empleados

Webhelp es un lugar donde todos y cada uno de nosotros tenemos la oportunidad de desarrollar nuestras competencias personales y apoyar el desarrollo colectivo de Webhelp. Tres principios fundamentales sirven de cimiento a la organización de Webhelp:

- **Igualdad** de trato. Nadie será discriminado por motivos de edad, discapacidad física, origen étnico, raza, sexo, estado civil, nacionalidad, opinión política o religiosa, orientación sexual, identidad de género, afiliación sindical (los empleados tienen la libertad de asociarse con los demás, formar o afiliarse a organizaciones que deseen) o cualquier otro criterio protegido por la ley nacional o local; en procesos de selección u otras prácticas de empleo. No se requerirá a nadie una prueba de embarazo o exámenes médicos, a menos que sea expresa y específicamente autorizado por la regulación local o prudente para la seguridad laboral, y no podrá ser indebidamente discriminada a base de los resultados de los tests.
- **Respeto** por cada individuo, incluido el derecho de cada empleado a la dignidad y la privacidad. En particular, todos en Webhelp tienen derecho a un lugar de trabajo libre de cualquier forma de acoso, ya sea físico o verbal, incluidos, entre otros, insinuaciones sexuales no deseadas, conducta amenazadora y comentarios o conductas ofensivas. Además, la privacidad de la información del empleado recopilada o mantenida por Webhelp se respetará y se manejará de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables
- Un entorno de trabajo **seguro y saludable**: Webhelp garantizará el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables con respecto a los estándares de salud y seguridad y reducirá los riesgos de salud y ocupacionales siempre que sea posible mediante la implementación de procedimientos internos dedicados y a la capacitación del personal. Webhelp garantizará a sus empleados instalaciones sanitarias limpias de fácil acceso y agua potable. Comedores, preparación de comida e instalaciones de almacenaje tienen que ser higiénicos.

PhonEthics!

Si tiene alguna inquietud sobre el cumplimiento de la ley o el trato con los principales interesados, puede hablar con su **superior directo, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Cumplimiento Legal** o enviar un informe en: www.bkms-system.com/phonethics.

Ellos te ayudarán y te apoyarán.





WEBHELP:

COMPROMISOS

COMO MIEMBROS

DE LA EMPRESA



6. Webhelp: Compromisos como miembros de la empresa



Trato justo a clientes y proveedores

Trato justo a clientes y proveedores

Dedicamos nuestra energía para satisfacer a nuestros clientes y esta debe ser siempre nuestra prioridad.

Trataremos a nuestros clientes y proveedores de manera honesta y justa, independientemente del tamaño de su empresa. Webhelp se compromete a no tergiversar a sabiendas sus productos o servicios en sus anuncios, declaraciones públicas u ofertas promocionales a sus clientes.

Los empleados que negocian contratos deben asegurarse de que todas las declaraciones, comunicaciones y presentaciones sean confiables. Las negociaciones se llevan a cabo de conformidad con las normas de ética y legalidad.

Webhelp ha proporcionado sistemas que permiten evaluar instalaciones y operaciones, y sus subcontratistas y proveedores.

Para los clientes, Webhelp ha desarrollado y mantiene los programas de training para el management y empleados para la correcta implementación de las políticas y procedimientos, además de cumplir con el objetivo de su continua mejora. Webhelp tiene establecido un proceso de comunicación clara e información precisa sobre su actuación, prácticas, políticas y expectativas hacia sus empleados, proveedores y clientes.



Competencia justa

Webhelp cree en una competencia justa, honesta y abierta. Cumpliremos estrictamente con las leyes de competencia/antimonopolio aplicables en todos los países en los que realicemos negocios. Estas leyes prohíben los acuerdos o conductas que puedan restringir o afectar la competencia y el comercio justos.

No obtenemos inteligencia competitiva a través de medios ilegales, incluido soborno.

Además, no intercambiaremos ni divulgaremos información comercial delicada con competidores, especialmente información relacionada con secretos comerciales. Siempre debemos asegurarnos de que la naturaleza y el propósito de cualquier comunicación con los competidores no tenga un impacto negativo en la competencia justa.

PhonEthics!

Si tiene alguna inquietud sobre el trato justo de los clientes o proveedores o competencia justa, puede hablar con su **superior directo, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Cumplimiento Legal** o enviar un informe en: www.bkms-system.com/phonethics.

Ellos le darán soporte





Conflicto de intereses

Se espera un alto nivel de lealtad e integridad de todos nosotros. A menos que se haya obtenido una autorización previa de Webhelp, es posible que no podamos trabajar para un competidor existente o potencial mientras todavía estemos trabajando para Webhelp. El conflicto de intereses no tiene que ser un problema como tal pero no declarado o manejado correctamente puede tener consecuencias negativas para los empleados y para Webhelp.

Debemos evitar cualquier conflicto de intereses real o aparente entre nuestros intereses personales o afiliaciones y los de Webhelp o sus clientes. Por ejemplo, los posibles conflictos de interés pueden surgir cuando tenemos:

- Un interés financiero o beneficioso directo o indirecto (por ejemplo, a través de un miembro de la familia o una relación cercana);
- Una relación laboral con un competidor, proveedor, cliente o contraparte de la Compañía;
- Beneficios aceptados de un competidor, proveedor, contratista de la Compañía u otro tercero (como se describe en la sección sobre relaciones con otras partes interesadas a continuación).

PhonEthics!

Si tiene alguna inquietud sobre el conflicto de intereses, puede hablar con tu **superior directo, el Departamento de Recursos Humanos, la Oficina de Asesoría Jurídica** o enviar un informe en:
www.bkms-system.com/phonethics

Ellos le darán soporte





Soborno y corrupción

Webhelp se compromete a ganar negocios a través de una competencia justa, honesta y abierta en el mercado y es intolerante al soborno o cualquier otra forma de corrupción, tanto directa o indirecta. Webhelp mantiene un estricto cumplimiento de todas las leyes contra el soborno, la corrupción, la extorsión, la malversación y el soborno aplicables a sus negocios y operaciones en todo el mundo. Además, está absolutamente prohibido utilizar el dinero o los recursos de la Compañía para realizar contribuciones políticas.

Las leyes antisoborno y anticorrupción son complejas, y las sanciones individuales y para Webhelp pueden ser severas. Todas las personas que hacen negocio en nombre de Webhelp, incluidos los terceros, tienen que acatar con **la Política contra la corrupción y la ética de Webhelp ("Política de la empresa AB & E)**. Ésta debe revisarse junto con este Código de Conducta para obtener orientación sobre pagos indebidos, involucrar y monitorear a terceros, obsequios y hospitalidad de empresa, y contribuciones políticas, sobornos, patrocinios y donaciones, entre otros temas.

En particular, una razonable hospitalidad de buena fe y gastos de promoción del negocio cuyo objetivo es mantener unas relaciones cordiales son reconocidos como legítima parte de hacer negocio. Sin embargo, estas ventajas pueden únicamente ser dadas o aceptadas si sirven para el objetivo de negocio legítimo y no sirven para obtener u otorgan una ventaja indebida.

Vea la política específica que abarca temas correspondientes, en particular Regalos, Hospitalidad y Política de Viaje.

PhonEthics!

Si tiene alguna inquietud o preguntas sobre soborno o corrupción, puede hablar con **el Departamento de Cumplimiento Legal** o enviar un informe en:
www.bkms-system.com/phonethics.

Ellos le darán soporte





Contra lavado de dinero y evasión de impuestos

Para evitar involucrarse en el lavado de dinero, Webhelp requiere que sus empleados informen al Departamento de Cumplimiento Legal si un empleado sabe o sospecha que una entidad o persona con quien Webhelp realiza negocios (incluidos clientes, partners de empresas conjuntas, contratistas, proveedores, revendedores, distribuidores, consultores, agentes u otros representantes de terceros) pueden haber participado o haberse beneficiado de actividades delictivas, incluidas las actividades prohibidas en virtud de este Código de Conducta en las secciones sobre valores comerciales, competencia justa, soborno y corrupción, regulaciones de importación/exportación y sanciones. Aseguramos no facilitar la evasión de impuestos por nuestros interesados (clientes, proveedores...)

Vea la política específica sobre las Sanciones Económicas.



Registros financieros y comerciales

Webhelp tiene la responsabilidad de llevar y mantener libros y registros completos y precisos. Registraremos de manera rápida y adecuada todas las transacciones financieras de acuerdo con las políticas de la compañía y mantendremos la documentación de respaldo adecuada. Estas reglas se aplican sin importar cuán pequeño sea el pago.

Todos debemos cooperar con cualquier solicitud realizada por auditores internos y externos y cumplir con sus expectativas. No debemos crear ni participar en la creación de registros comerciales o contables falsos o engañosos. Reclamaremos la aprobación previa para cualquier gasto incurrido en nombre de Webhelp de acuerdo con las políticas de Webhelp. No debemos reclamar gastos de reembolso a menos que dichos gastos hayan sido realmente incurridos dentro del alcance de un proyecto o actividades realizadas en nombre de Webhelp.

PhonEthics!

Si tiene conocimiento de información declarada incompleta o incorrecta en el Registro financiero o comercial de la compañía, puede hablar con **el Departamento de Cumplimiento Legal** o enviar un informe en: www.bkms-system.com/phonethics

Ellos le darán soporte



Información confidencial

Tomaremos el debido cuidado al manejar cualquier información confidencial mantenida por Webhelp en relación con nuestros servicios, productos, procesos, patentes, conocimientos o personal, o nuestras operaciones industriales, estratégicas y financieras.

Dicha información no se divulgará ni publicará sin la autorización previa de Webhelp.

Además, nuestros clientes, proveedores y otros partners comerciales a menudo nos proporcionan información confidencial y de propiedad exclusiva. Webhelp es un partner de confianza para ellos. Todos debemos manejar la información y los datos proporcionados por terceros con precaución, de acuerdo con los términos y condiciones bajo los cuales dicha información fue divulgada a Webhelp y en cumplimiento con todas las leyes y regulaciones aplicables. La regla general es no divulgar información sobre Webhelp o sus clientes o partners, a menos que las políticas de Webhelp o la ley lo exijan expresamente.



El acceso a la información clasificada del gobierno requiere una autorización específica, dependiendo del nivel de sensibilidad. Cualquier intercambio o divulgación de información o equipo clasificado deberá cumplir rigurosamente con los procesos de seguridad pertinentes y aplicables establecidos.





Protección de datos personales

Todos estamos obligados a garantizar que los recursos de la Compañía se utilicen de manera adecuada, eficiente y con fines comerciales legítimos. Todos los recursos de Webhelp o los recursos del Cliente disponibles para Webhelp deben estar protegidos contra el acceso, uso, destrucción y robo no autorizados o inapropiados, y contra el robo y el fraude.

Nadie puede quitar ninguna propiedad de la Compañía o del Cliente para su uso personal ni ponerla a disposición de ninguna otra persona para que la utilicen en beneficio de terceros que no sea Webhelp.

En particular, Webhelp se compromete a respetar los principios claves relacionados con la protección de datos establecidos en la ley y regulaciones aplicables. Con este fin y con las directrices del Departamento de Cumplimiento Legal, Webhelp implementa medidas técnicas y organizativas de acuerdo con la Regulación de Protección de Datos (EU 2016/679) « GDPR » y con varias propuestas expedidas por las autoridades nacionales donde el procesamiento de los datos personales es llevado a cabo.

Vea la política específica [aquí](#).

PhonEthics!

Si tiene alguna inquietud sobre el manejo de los datos confidenciales o protección de datos, puede hablar con su **superior directo, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Cumplimiento Legal** o enviar un correo a privacy@webhelp.com

Ellos le darán soporte



Respeto de la imagen de Webhelp

Somos responsables de no hacer uso de la información de una manera que pueda dañar a Webhelp o a cualquiera de sus clientes y proteger la reputación de Webhelp por nuestro comportamiento o declaraciones en cualquier medio (medios escritos, radio y televisión. Medios fotográficos, redes sociales, correos electrónicos, conversaciones telefónicas).

Dañar la imagen de Webhelp nos hará daño a todos.



Protección de los activos de la empresa

Los activos de Webhelp son clave para su desarrollo a largo plazo. Todos tenemos el deber de tener cuidado al manejar o tratar con la propiedad de Webhelp (incluyendo cualquier propiedad tangible e intangible de cualquier tipo) para evitar la pérdida, el robo o el uso ilegal que provoque daños graves. El uso de la propiedad de Webhelp para beneficio personal está prohibido.

Debemos tratar nuestros ordenadores, nuestras mesas y entorno de trabajo con respeto.

Webhelp debe respetar derechos de propiedad intelectual y proteger información del consumidor. La tecnología y el conocimiento han de ser manejados de manera que proteja los derechos de la propiedad intelectual.



PhonEthics!

En caso de cualquier incidente, daño o mal funcionamiento relacionados con la propiedad de la compañía, puede hablar con su **superior directo, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Cumplimiento Legal** Compras y Seguridad o enviar un informe en www.bkms-system.com/phonethics

Ellos le darán soporte



Normas y sanciones de importación/exportación

Como empresa global, Webhelp compra bienes y servicios de un conjunto diverso de proveedores. Webhelp también proporciona servicios y productos a clientes de todo el mundo. Por lo tanto, es esencial que Webhelp cumpla cuidadosamente con todas las regulaciones aplicables que rigen las normas comerciales, los embargos, las listas de sanciones, y restricciones de importación y exportación, así como los regímenes de sanciones aplicables.



Protección del medio ambiente, sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa (RSC)

Webhelp está comprometido con la protección del medio ambiente y mantiene ese principio en el desempeño de sus actividades.

En términos más generales, la nueva declaración de la compañía «Hacer el negocio más humano» reafirma el compromiso general de Webhelp con los altos estándares de responsabilidad social y medioambiental, conducta ética y mejora continua.

Respecto la **protección medioambiental**, Webhelp garantiza el cumplimiento de las leyes y regulaciones nacionales, europeas e internacionales y establece el sistemas de gestión y herramientas de medición de desempeño adecuados.

Todos somos responsables de contribuir a la reducción de nuestro impacto ambiental siempre que sea posible: cada pequeño paso cuenta. Todos deberíamos implementar procesos respetuosos con el medio ambiente y aplicar todas las medidas necesarias para reducir cualquier impacto negativo en el medio ambiente.

En cuanto a cuestiones relacionadas con RSC , el objetivo de Webhelp es unificar varias iniciativas locales bajo la marca global de Webhelp para todas las actividades de este tipo. El programa global de RSC se basa en tres pilares:

- **Gente** : « Primero las personas » con impacto social, soporte a la comunidad y las entidades locales, diversidad, e inclusión y bienestar
- **Planeta**: « Pagando nuestra parte » con acciones relacionadas con la eficacia energética; obteniendo certificades medioambientales para crear unas sedes respetuosas con el medioambiente, minimizando el gasto y desarrollando iniciativas medioambientales
- **Progreso**: « mejorando el negocio » con partners sostenibles, controlando y gestionando a través de las herramientas IT y políticas acordes las regulaciones locales; implementando buenas prácticas para la portección de datos y compartiendo mentalidad de una start-up

Además, Webhelp ha creado su propio fundamento de RSC “Think Human” para la educación e inclusión. Webhelp **también** ha establecido el representante corporativo para asegurar la implementación y revisión periodica de los sistemas de gestión. La empresa tiene el representante de RSC que reporta directamente al management ejecutivo y tiene responsabilidad y autoridad para manejar el cumplimiento social y medioambiental en su negocio.



Webhelp es parte de United Nations Global Compact. Como tal, se adhiere a los siguientes diez principios:

Respetar
y apoyar los derechos humanos conocidos internacionalmente en su área de influencia.

1



Apoyar
la libertad sindical y reconocer un convenio colectivo abierto.

3



Erradicar
todas las formas de trabajo infantil en su cadena de producción.

5



Asumir
una postura responsable, preventiva y proactiva hacia los desafíos ambientales.

7



Promover
el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientalmente responsables.

9



Garantizar
que su empresa no participe de ninguna manera en la violación de los derechos Humanos.

2



Eliminar
todas las formas de trabajo forzoso y obligado.

4



Estimular
todas las prácticas que eliminen cualquier forma de discriminación en el lugar de trabajo.

6



Desarrollar
iniciativas y prácticas para promover y divulgar la responsabilidad socio medioambiental.

8



Combatir
la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

10





Think Human

WEBHELP SAS

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

This Code of Conduct is not intended to create new or additional rights for any third party.

