



Webhelp

DAVRANIŞ KURALLARI

WEBHELP GRUBU

TEMEL PRENSİPLERİ

15 Eylül 2020



Webhelp

DAVRANIŞ

KURALLARI

ÖZET

1. WEBHELP'İN DEĞERLERİ VE KÜLTÜREL TEMELLERİ	5
2. KURUCULARIMIZDAN BİR MESAJ	7
3. YÖNETİM EKİBİMİZ	9
4. BU DAVRANIŞ KURALLARI KİMLER İÇİN GEÇERLİDİR?	11
5. WEBHELP: ŞİRKET OLARAK TAAHHÜTLER	13
6. ŞİRKETİN MENSUPLARI OLARAK TAAHHÜTLER	16



01

**WEBHELP'İN DEĞERLERİ
VE KÜLTÜREL
TEMELLERİ**



1. Webhelp'in değerleri ve kültürel temelleri



Değerler

Ortak başarıyı sağlamak için bireysel katkının tanınması çok önemlidir.

Takdir

Olumlu bir tavırla çalışıyor, örnek olarak liderlik ediyoruz. Bize nasıl davranılmasını istiyorsak başkalarına öyle davranıyoruz.

Bütünlük

Ortak bir başarı için tek bir takım olarak çalışıyor, bu başarıyı kişisel çıkarılardan üstün tutuyoruz.

Takım Ruhu

İş arkadaşlarımıza, müşterilerimize ve iş sahiplerimize verdiğimiz sözleri yerine getiriyoruz.

Bağlılık

"Beklentileri aşarak" ve yeniliği kucaklayarak birlikte çalıştığımız insanları sürekli şaşırtmak istiyoruz!

Wow Etkisi



Kültürel temeller



We are a people-first company

Bizim için her zaman önce insanlar, sonra sayılar gelir



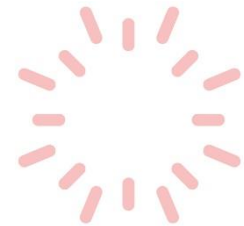
We put our client at te heart

Müşterinin üstün yararını merkeze koyarak, fark yaratmak için beklentileri aşarız.



We are passionate game-changers

Çabalarız. Öğreniriz. Ezberleri bozacak yenilikler yaparız.



We strive to enjoy every day

İşe eğlence getirirsen, iş de eğlenceli olur



02

KURUCULARIMIZDAN

BİR MESAJ



2. Kurucularımızdan bir mesaj

Her birimiz ve hepimiz için aynı Davranış Kuralları

Webhelp'inki kadar gösterişli bir büyümeye sahip bir şirketin gelişimine en iyi nasıl liderlik edilir? Büyüleyici bir büyüme yakalamış genç ve yenilikçi bir şirketin kurucuları olarak bu kendimize her gün sorduğumuz bir soru! Bu Davranış Kurallarıyla, bu soruya somut bir cevap veriyoruz: bu Davranış Kuralları, dinamizmimizi ve dayanıklılığımızı güçlendirmemizi sağlayan bir araç.

Her bir iş arkadaşımız, her gün, kendi zekasını, empatisini ve deneyimini masaya koymak için kararlıdır. Webhelp insana ve içinde çalıştığımız ortama yatırım yapıyor, çünkü biliyoruz ki insanlar uygun şartlar içinde başarılı olduklarında, bunun biz, müşterilerimiz ve paydaşlarımız üzerinde etkisi büyük oluyor. Webhelp, işi daha insancıl hale getirmenin bizi daha iyi bir müşteri deneyimine ve daha sağlıklı bir kar-zarar hanesine götürdüğüne inanıyor.

Bu planın merkezinde, taahhütlerimiz konusunda tam anlamıyla net olmak zorundayız. Davranış Kurallarımız; davranış kuralları, sosyal ve çevresel sorumluluk ve mali uyum ve yasalara uygunluk açısından temel bir referanstır. Bunun amacı, ahlaklı davranış ve sorumlu iş uygulamaları için güven ve liyakatten oluşan ortak bir temel inşa etmektir. Bunu aklımızda tutarak, amacımıza ulaşma yolunda ilerliyoruz: müşteri deneyiminde ve iş süreçlerinin dışarıdan hizmet alımında lider olmak. Bunu yapabiliriz! İş ortamımız herkese kazandırmaya hazır. Bu Davranış Kurallarını benimseyerek hep birlikte daha cazip bir gelecek yaratmanın yollarını kendimize sunuyoruz.

Bu Davranış Kuralları, Webhelp Grubu'muzun kurucu değerlerinden ve kültürel temellerinden oluşmaktadır. Bize sorumlu olmamızı ve şeffaf davranmamızı hatırlatmak için hazırlanmıştır. Bu Davranış Kuralları, doğru kararlar vermemizi sağlamayı amaçlıyor.

Hepimiz Webhelp'in temel değerlerinin ve kültürel temellerinin elçileriyiz. Bu Davranış Kurallarını dikkatle okuyup tavsiyelerine tüm Grup içerisinde uyan hepinize teşekkür ederiz.



03

YÖNETİM

EKİBİMİZ




3. Yönetim ekibimiz

Bu Davranış Kuralları, günlük meslek hayatımızda, dünyanın her yerinde, her faaliyet dalında ve şirketin her seviyesinde doğru davranışı benimsememizde bize rehberlik eden referans olmalıdır.

Hepimiz, dünyanın dört bir yanında Webhelp topluluğunu temsil ediyoruz; her birimiz Şirketin refahından sorumluyuz. Yönetim kurulu üyeleri olarak, hepimiz, işbu Davranış Kurallarında tayin edilen prensiplere saygı duymayı taahhüt ediyoruz ve her birinizin de aynısını yapmasını umuyoruz (<https://www.webhelp.com/en-us/about-us/our-leadership/>)


Webhelp
supervisory board

Frédéric Jousset




Webhelp
Co-Founder

Olivier Duha




Webhelp
Co-Founder

Ian Gallienne




CEO, Investment
Holding GBL

Colin Hall



Head of Investments,
Investment Holding
GBL

Nicolas Gheysens




Director, Investment
Holding GBL

**Executive
committee** Incl. Olivier Duba


Group Management Committee

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

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

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

Telif Hakkı © 2020 Tüm hakları saklıdır



9

04

**BU DAVRANIŞ KURALLARI
KİMLER İÇİN GEÇERLİDİR?**

İHBAR

SÜRECİ



4. Bu davranış kuralları kimler için geçerlidir?

Bu Davranış Kuralları, Webhelp Grubu'nun dünya çapındaki tüm çalışanları için geçerlidir. Tüm yetkililer, müdür, çalışan, geçici işçi ve Webhelp Grubu'nun iştirakleri ve bağlı şirketleri (hepsi birlikte "Webhelp") için ve onlar adına hizmet veren üçüncü kişi temsilcileri (üçüncü kişi mümessiller, temsilciler, danışmanlar, distribütörler ya da aracılar) ve tüm ortak girişimlerde Webhelp'in çıkarlarını temsil edenleri içine almaktadır.

Webhelp'in günlük iş faaliyetlerini gerçekleştirirken, hepimiz, işbu Davranış Kurallarındaki değerlere, kültürel temellere ve prensiplere uymalıyız. Webhelp yönetimi, Davranış Kurallarına Webhelp'in tüm bölümlerinde sıkı sıkıya ve mütemadiyen bağlı kalınmasını sağlamakla sorumludur. Ayrıca; ortak girişim ortakları, yükleniciler, tedarikçiler, bayiler, distribütörler, danışmanlar, mümessiller ve diğer üçüncü kişi temsilciler dahil olmak üzere Webhelp'in iş ortakları Davranış Kurallarından mümkün olduğunca haberdar edilir ve Webhelp ile ya da Webhelp adına iş yaparken kendi faaliyetlerine de benzer değer, kültürel temelleri ve prensipleri uygulamaları beklenir.



İhbar süreci

Bir şirketin ya da bir şirket adına çalışanlar olarak, Davranış Kurallarımızı ihlal eden kabul edilemez davranışlara tanık olabiliriz.

Webhelp çalışanlarını, sorularını ya da endişelerini bölüm müdürlerine, İnsan Kaynakları Bölümüne ve/veya Hukuk ve Uyum Bölümüne yöneltmeleri konusunda teşvik eder. Tüm yöneticilerin olumlu bir çalışma ortamı oluşturmaları ve çalışanlarını açık bir biçimde iletişim kurmaya teşvik etmeleri önemlidir.

Durumu müdürüne bildirmenin zorluk yaratacağını ya da bildirilen usulsüzlüğün uygun bir takip süreciyle sonuçlanmayacağını düşünen çalışan, www.bkms-system.com/phonethics adresine bir bildirim göndererek Uyum Bölümüyle iletişime geçebilir.

Ayrıca, çalışanın işbu Davranış Kuralları ve/veya yürürlükteki kanunun ihlalinin olduğundan ya da oluşacağından kendini düşünmeyerek ve iyi niyet içerisinde endişe etmesi ya da şüphelenmesi halinde; bu şüpheler "yerel kanunların izin vermesi şartıyla" iddiayı destekleyen tüm olası ilgili bilgilerle birlikte www.bkms-system.com/phonethics adresine isimsiz olarak da bildirilebilir. Bu tür bildirimler, bildirim alınmış olduğunu teyit edecek ve kabul edilebilirliğini gözden geçirmesi için bildirim sahibine makul bir süre tanıyacak olan Uyum Departmanı tarafından gizli olarak alınacaktır.

Herhangi bir soruşturma halinde, gizlilik ve masumiyet karanesi ilkelerini gözeterek adil bir süreç sağlayacağız. İletilen tüm bilgiler, söz konusu endişeyle ilgili işlem yapıldığını ve/veya doğru adımların atıldığını temin etmek için yalnızca bilmek için meşru bir sebebi olan kişilerle paylaşılacaktır.

Raporun disiplin ya da adli soruşturmalar ile sonuçlanmaması halinde; söz konusu raporlar ilgili veriler, teyit işlemlerinin kapatılmasının ardından imha edilecek ya da arşivlenecektir.

İşbu Davranış Kuralları ya da yürürlükteki yasanın ihlal edildiğinden şüphelendiğini iyi niyetle bildiren bir çalışana karşı misilleme niteliğinde herhangi bir davranışta bulunulmasına Webhelp izin vermez. Bir sorunu bildirdiği için misillemeye maruz kaldığını düşünen çalışan, Uyum Bölümüyle iletişime geçmelidir.

İhbar sürecinin bir parçası olarak, Webhelp, kişisel veriyi **Webhelp Gizlilik Politikası** ve yürürlükteki yasal ya da mevzuata ilişkin şartlara uygun olarak otomatik olarak işler.



05

WEBHELP:

ŞİRKET OLARAK

TAAHHÜTLER



5. Webhelp: Şirket olarak Taahhütler



Yasalara Uyum

Biz, Webhelp'te, dünya çapındaki yasalara uymayı taahhüt ediyoruz. Yasalara uyum temel prensiptir. Webhelp'in bulunduğu ülkede yürürlükte bulunan yasalar ve diğer yükümlülüklere her koşulda uymamız gerekiyor.

Yerel kanunların ya da geleneklerin, Davranış Kurallarına kıyasla daha yüksek standartlar getirdiği durumlarda, yerel kanun ve gelenekler her zaman geçerlidir. Ancak, Davranış Kurallarının daha yüksek standartlar sunması halinde, yasa dışı bir faaliyete sebep olmayacaksa, Davranış Kuralları geçerli olmalıdır.

İşimizle ilgili olanlar başta olmak üzere yasalara, yönetmeliklere ve yükümlülüklere uymak şahsi sorumluluğumuzdur. Kendilerini ya da Webhelp'i yasadışı bir faaliyete dahil edebilecek faaliyetlerde bulunmaktan kaçınmak herkesin görevidir.

Yasalar ve yönetmeliklere uymanın ötesinde; meslektaşlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer grup ortaklarımızla ilişkilerimizde dürüst olmalı ve verdiğimiz taahhütleri yerine getirmeliyiz.



Temel paydaşlar ile ilişkiler

Biz, Webhelp'te, ortak girişim ortaklarımız, yüklenicilerimiz, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, bayilerimiz, distribütörlerimiz, danışmanlarımız, temsilcilerimiz ve üçüncü kişi temsilcilerimiz ("üçüncü kişi paydaşlar") ile karşılıklı iş birliği ve sadakate dayanan ilişkiler kuruyoruz.

Bu Davranış Kurallarında belirtilen ilkeleri kabul eden ve paylaşan üçüncü kişi paydaşlarla uzun süreli ilişkiler tesis etmek hedeflerimizden biridir. Ortaklarımız, özellikle çevrenin sürdürülebilir kullanımının yanı sıra yolsuzluk karşıtı süreçler, insan ve işçi haklarının korunması hususunda aynı yüksek standartlarda iş ahlakını anlamalı, paylaşmalı ve uygulamalıdır.

Üçüncü kişi paydaşlarla birlikte çalışırken tamamen dürüst davranmalı, çıkar ilişkilerinden kaçınmalı ve ortaya çıkan fiili ya da olası çıkar çatışmalarını bildirmeliyiz (aşağıda çıkar çatışmalarıyla ilgili bölümde anlatıldığı üzere).

İş bağlamında herhangi bir hediye vs. almak ya da vermek konusunda fazlasıyla dikkatli olmalıyız. Hediyeler ve ikramlar eğlence, hediye kartları, ürün indirimleri ve ticari olmayan faaliyetler dahil olmak üzere nakit ya da nakit benzeri değerleri kapsar. Bu tür hediyeler ve ikramlar verilmesi durumunda, Webhelp logolu ürünler gibi çok düşük değere sahip öğelerle sınırlı olmalıdır. Devlet memurları ya da özel kişilerden nakit hediyeler ya da ödemeler almamalı ya da bu kişilere nakit hediyeler vermemeli ya da ödemeler yapmamalıyız. Söz konusu paydaşla ilgili bir iş kararını etkileyebilecek ya da etkileyebileceği izlenimini veren üçüncü kişi paydaşlardan hediye ve ikram kabul etmemeli ya da bir çıkar elde etmemeliyiz.

Hediye, İkrâm ve Seyahat ile ilgili özel politikamıza ve Üçüncü Parti Durum Tespit Prosedürümüze bakınız.

PhonEthics!

Yasalara uyum ya da ana paydaşlarla işgal konusunda herhangi bir endişeniz olursa; **bölüm müdürünüz, İnsan Kaynakları Bölümü, Uyum Bölümüyle** konuşabilir ya da

www.bkms-system.com/phonethics adresine bir bildirim gönderebilirsiniz.





İstihdam Uygulamaları

İşveren olarak, Webhelp, asgari ücret, yerel iş kanun ve yönetmeliklerine göre azami çalışma saatleri, dinlenme günleri, tazminat ve toplu sözleşme hakkına ilişkin kanun ve yönetmelikler dahil olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere iş ve istihdam ile ilgili geçerli tüm kanun ve yönetmeliklere uymaktadır.

Mutlak prensip olarak, Webhelp, şu faaliyetlerde bulunmaz ya da bunları desteklemez:

- Çocuk işçi kullanılması;
- Zorla ya da zorunlu çalıştırma;
- Modern kölelik;
- İnsan ticareti;
- Yasa dışı yabancı iş gücü istihdamı.

Ayrıca, bu tür uygulamalarda bulduklarını fark ettiğimiz ortak girişimler, yükleniciler, tedarikçiler, bayiler, distribütörler, danışmanlar, temsilciler ya da üçüncü kişi taraflarla iş yapmayacağız.

Öğrenci emeğinin korunmasına ilişkin olarak, Webhelp, öğrenci kayıtlarının düzgün tutulması, eğitim ortaklarına gereken özenin titizlikle gösterilmesi ve geçerli yasa ve yönetmelikler uyarınca öğrencinin haklarının korunmasını garanti eder.



Çalışanlara karşı davranış

Webhelp, her birimizin kişisel yeterliliklerini geliştirebileceği ve Webhelp'in kolektif gelişimini destekleme fırsatına sahip olduğumuz bir yerdir. Webhelp örgütlenmesinin temelinde üç temel ilke bulunmaktadır:

- **Eşit muamele:** İşe alım ya da diğer istihdam uygulamalarında hiç kimseye yaşı, engeli, etnik kökeni, ırkı, cinsiyeti, medeni durumu, milliyeti, siyasi görüşü, ırkı, dini, cinsel eğilimi, toplumsal cinsiyeti, sendika ya da dernek üyeliği (çalışanlar başkalarıyla ilişkide bulunmakta, istedikleri örgütlenmeyi kurmakta ve istedikleri örgütlenmeye katılmakta özgürdürler) ya da geçerli ulusal ya da yerel yasalarla korunan diğer durumları nedeniyle ayrımcılık yapılmamalıdır. Yerel yönetmeliklerce açıkça ve özellikle izin verilmediği ya da iş yeri güvenliği için tedbir amaçlı gerekli olmadığı durumlarda kimseye gebelik testi ya da diğer tıbbi testler yaptırılamaz ve test sonuçlarına dayanarak kimseye uygunsuz ayrımcılık uygulanamaz.
- Her çalışanın haysiyet ve mahremiyet hakkı dahil olmak üzere her bireye **Saygı göstermek**. Webhelp'teki herkes istenmeyen cinsel teklif, tehditkâr davranış ve saldırgan yorum ya da davranışlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere fiziksel ya da sözlü herhangi bir suiistimal ve/veya tacizin olmadığı bir işyerini hak etmektedir. Ayrıca, Webhelp tarafından toplanan ya da Webhelp'in elinde bulunan çalışan bilgilerinin gizliliğine de saygı duyulmalı ve bu bilgiler geçerli kanun ve yönetmeliklere göre işlenmelidir;
- **Güvenli ve sağlıklı** bir çalışma ortamı: Webhelp, mümkün olduğunca özel iç prosedürler ve kişisel eğitimler uygulayarak, sağlık ve güvenlik standartlarına ilişkin ve sağlık risklerini ve mesleki tehlikeleri azaltan geçerli kanun ve yönetmeliklere uyulmasını sağlar. Webhelp, örneğin, çalışanlarına makul olarak erişilebilir ve temiz tuvalet imkanları ve içme suyu sağlar. Yemek yeme, hazırlama ve depolama tesisleri hijyenik olmalıdır.

PhonEthics!

İstihdam uygulamaları konusunda herhangi bir endişeniz olursa; **bölüm müdürünüz, İnsan Kaynakları Bölümü, Uyum Bölümüyle** konuşabilir ya da

www.bkms-system.com/phonethics adresine bir bildirim gönderebilirsiniz.





WEBHELP:

ŞİRKETİN MENSUPLARI

OLARAK

TAAHHÜTLER



6. Şirketin mensupları olarak taahhütler



Müşteri ve tedarikçilere adil muamele

Enerjimizi müşterilerimizi memnun etmeye adanıyoruz ve önceliğimiz her zaman bu olmalıdır.

Şirketlerinin büyüklüğü ne olursa olsun, müşterilerimize ve tedarikçilerimize dürüst ve adil davranmalıyız. Webhelp; reklamlarında, basın açıklamalarında ve müşterilerine promosyon tekliflerinde ürün ya da hizmetlerini kasıtlı olarak yanlış tanıtmamayı taahhüt eder.

Sözleşme müzakere eden çalışanlar, tüm ifade, iletişim ve sunumların güvenilir olmasını sağlamalıdır. Görüşmeler, ahlaka ve yasaya uygunluk içerisinde gerçekleştirilmektedir.

Webhelp; kendisinin ve alt yüklenicilerinin ve bir sonraki seviyedeki tedarikçilerinin tesislerinin ve işlemlerinin değerlendirilmesini sağlayan sistemler sunmuştur.

Webhelp, müşterilerine yönelik olarak da, politika ve prosedürlerinin uygun şekilde uygulanmasını kolaylaştırmak ve sürekli iyileştirme hedeflerini gerçekleştirmek için yönetim ve çalışan eğitim programları geliştirmiş ve uygulamıştır. Webhelp, çalışanlarına, sonraki seviye tedarikçilerine ve müşterilerine kendine ait performansı, uygulamaları, politikaları ve beklentileri hakkında açık ve doğru bilgileri iletmek için bir sürece sahiptir.



Adil rekabet

Webhelp; adil, dürüst ve açık rekabete inanır. Faaliyetimizi sürdürdüğümüz tüm ülkelerde geçerli rekabet/anti tröst yasalarına sıkı sıkıya uymalıyız. Bu kanunlar, adil rekabeti ya da ticareti kısıtlayan ya da etkileyen anlaşma ya da davranışları yasaklamaktadır.

Rüşvet dahil olmak üzere yasa dışı hiçbir yoldan rekabet istihbaratı almıyoruz.

Ayrıca, ticari olarak hassas bilgiler, özellikle ticari sırlara ilişkin bilgiler, konusunda rakiplerimizle bilgi alışverişinde bulunmamalı ya da bu bilgileri rakiplerimize açıklamayız. Rakiplerle tüm iletişimimizin niteliğinin ve amacının adil rekabet üzerinde olumsuz bir etkisi olmamasını her zaman temin etmeliyiz.

PhonEthics!

Müşterilere ve tedarikçilere adil muamele konusunda herhangi bir endişeniz olursa; **bölüm müdürünüz, İnsan Kaynakları Bölümü, Uyum Bölümüyle** konuşabilir ya da

www.bkms-system.com/phonethics adresine bir bildirim gönderebilirsiniz.





Çıkar çatışması

Hepimizden üst düzey sadakat ve dürüstlük beklenmektedir. Webhelp'in önceden izin alınmadıkça ve halihazırda Webhelp tarafından istihdam edilmekteyken, mevcut ya da potansiyel rakip için çalışmaya başlayamayız. Çıkar çatışması mutlaka kendi başına bir sorun değildir, fakat usulüne uygun olarak beyan edilmemesi ve yönetilmemesi çalışan ve Webhelp için olumsuz sonuçlar doğurabilir.

Kendi şahsi çıkarlarımız veya bağlı kuruluşlarımız ile Webhelp veya müşterilerinin çıkarları arasındaki fiili veya bariz çıkar çatışmalarından kaçınmalıyız. Örneğin, aşağıdaki durumlarda olası çıkar çatışması ortaya çıkabilir:

- doğrudan ya da dolaylı maddi çıkar ya da yararlanma faydası elde etme (örneğin bir aile üyesi ya da yakın bir ilişki aracılığıyla);
- Şirketin rakibi, tedarikçisi, müşterisi ya da karşı taraf ile istihdam ilişkisi;
- Şirket rakibi, tedarikçisi, yüklenicisi ya da diğer üçüncü kişilerden kabul edilen çıkarlar (yukarıda diğer paydaşlarla işgigal bölümünde tarif edildiği üzere).

PhonEthics!

Çıkar çatışması konusunda herhangi bir endişeniz olursa; **bölüm müdürünüz, İnsan Kaynakları Bölümü, Uyum Bölümüyle** konuşabilir ya da

www.bkms-system.com/phonethics adresine bir bildirim gönderebilirsiniz.



Rüşvet ve yolsuzluk

Webhelp, piyasada adil, dürüst ve açık rekabet yoluyla iş kazanmaya kendini adanmıştır ve doğrudan ya da üçüncü kişiler aracılığıyla dolaylı rüşvet ya da diğer yolsuzluk türlerine tolerans göstermez. Webhelp, dünya çapındaki iş ve işlemler için geçerli rüşvetle mücadele, yolsuzlukla mücadele, irtikâp, güveni kötüye kullanma ve rüşvet yasalarına sıkı sıkıya uymaktadır. Ayrıca, siyasi katkılar yapmak amacıyla Şirket parasının ve kaynaklarının kullanılması da kesinlikle yasaktır.

Rüşvetle mücadele ve yolsuzlukla mücadele yasaları karmaşıktır ve bireyler ve Webhelp için cezalar ağır olabilir. Üçüncü şahıslar dahil olmak üzere Webhelp adına iş yapan tüm kişilerin Webhelp'in **Yolsuzlukla Mücadele & Ahlak Politikasına ("YM&A Politikası")** uyması gerekmektedir. Diğer hususların yanı sıra uygunsuz ödemeler, üçüncü tarafların devreye sokulması ve izlenmesi, iş hediyeleri ve ikramlar ile siyasi katkılar, işlem hızlandırma ödemeleri, sponsorluklar ve bağışlar konusunda rehberlik sunması açısından bu YM&A Politikası da işbu Davranış Kurallarıyla birlikte gözden geçirilmelidir.

Özellikle, samimi ilişkiler kurmayı amaçlayan makul ve iyi niyetli ikramlar ve promosyon niteliğinde iş masrafları iş yapmanın meşru kısmı olarak kabul edilir. Ancak, bu avantajlar, sadece meşru bir iş amacına hizmet etmeleri ve uygunsuz bir avantaj elde etme ya da sunma amacını taşımamaları halinde alınabilir ya da verilebilir.

Özel politikamıza ve Hediyeler, İkramlar ve Seyahat Politikası başta olmak üzere tüm konuları kapsayan belli başlı politikalarımıza bakınız.

PhonEthics!

Rüşvet ve yolsuzluk konusunda herhangi bir endişeniz olursa; **Uyum Bölümüyle** konuşabilir ya da

www.bkms-system.com/phonethics adresine bir bildirim gönderebilirsiniz.





Kara para aklanmasının önlenmesi & vergi kaçakçılığı

Kara para aklama faaliyetlerinden kaçınmak için, Webhelp'in iş yaptığı kuruluş ya da bireylerin (müşteriler, ortak girişim ortakları, yükleniciler, tedarikçiler, bayiler, distribütörler, danışmanlar, temsilciler ve diğer Üçüncü Şahıs Temsilciler dahil) menkul kıymetler ticareti, adil rekabet, rüşvet ve yolsuzluk, ihracat/ithalat yönetmelik ve yaptırımları hakkındaki bölümlerde işbu Davranış Kuralları kapsamında yasaklanan faaliyetler dahil suç faaliyetlerinde bulunduğunu ya da bu faaliyetlerden faydalanmış olduklarını bilmeleri ya da bundan şüphelenmeleri halinde Webhelp çalışanlarının bunu Uyum Departmanına bildirmelerini şart koşar. Paydaşlarımız (müşteriler, tedarikçiler...) tarafından vergi kaçırılmasını kolaylaştırmadığımızdan emin olmak için elimizden geleni yapıyoruz.

Ekonomik Yaptırımlara ilişkin özel politikamıza bakınız.



Mali kayıtlar ve iş kayıtları

Webhelp, eksiksiz ve doğru şekilde muhasebe defterleri ve kayıtları tutmakla ve bunları korumakla sorumludur. Tüm mali işlemleri şirket politikalarına uygun olarak derhal ve düzgün bir şekilde kaydetmeli ve uygun yardımcı dokümanları saklamalıdır. Bu kurallar, ödeme ne kadar küçük olursa olsun geçerlidir.

İç ve dış denetçilerden gelecek taleplerde onlarla iş birliği yapmalı ve beklentilerini karşılamalıdır. Yanlış ya da yanıltıcı iş kayıtları ya da muhasebe girdileri oluşturulmamalı ya da oluşturulmasında dahil olmamalıdır. Webhelp politikaları uyarınca Webhelp tarafından yapılan masraflar için önceden onay istemeliyiz. Söz konusu masraflar gerçekten de Webhelp adına gerçekleştirilmiş bir proje ya da faaliyetler kapsamında yapılmamış ise, masrafların geri ödenmesini talep etmemeliyiz.

PhonEthics!

Şirket ticari kayıtlarında veya mali hesaplarında görünen eksik veya yanlış bilgi veya beyandan haberdar olmanız durumunda, **Uyum Bölümüyle** konuşabilir ya da

www.bkms-system.com/phonethics adresine bir bildirim gönderebilirsiniz.



Gizli bilgiler

Hizmetlerimiz, ürünlerimiz, süreçlerimiz, patentlerimiz, teknik bilgilerimiz ya da personelimiz ya da endüstriyel, stratejik ve mali işlemlerimize ilişkin olarak Webhelp'in sahip olduğu gizli bilgileri kullanırken gereken özeni göstermeliyiz. Bu bilgiler, Webhelp'in önceden alınmış izni olmaksızın ifşa edilemez ya da açıklanamaz.

Ayrıca, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer iş ortaklarımız da bize sıklıkla gizli ve özel mülkiyetteki bilgiler vermektedirler. Webhelp onlar için güvenilir bir ortaktır. Bize üçüncü kişiler tarafından verilen bilgi ve verileri söz konusu bilginin Webhelp'e ifşa edildiği koşullar uyarınca ve yürürlükteki tüm kanun ve yönetmeliklere uygun olarak hepimiz özenle ele almalıyız. Genel kural, Webhelp politikaları ya da kanunlar bunu açıkça gerektirmediği müddetçe Webhelp ya da iş sahipleri ya da ortakları hakkında bilgi ifşa etmemektir.

Devlet tarafından gizliliği sınıflandırılmış bilgilere erişim, hassasiyet derecesine göre özel izin gerektirmektedir. Gizli bilgilerin ya da ekipman alışverişi ya da bunların ifşası, mevcut ilgili ve yürürlükteki güvenlik süreçlerine kesinlikle uymalıdır.





Kişisel Verilerin Korunması

Hepimiz Şirketin kaynaklarının uygun, etkin ve meşru iş amaçları doğrultusunda kullanılmasını sağlamaktan yükümlüyük. Webhelp'in kaynakları ya da Müşterinin Webhelp'e sunulan kaynaklarının tamamı izinsiz ya da uygunsuz erişime, kullanıma, imhaya ve hırsızlık ve dolandırıcılığa karşı korunmalıdır.

Şirketin ya da Müşterinin mülkünü kimse kendi şahsi kullanımı için alamaz ya da Webhelp dışındaki tarafların yararına kullanılmak üzere başkalarına veremez.

Özellikle, Webhelp, kişisel verilerin korunmasıyla ilgili olarak yürürlükteki kanun ve yönetmeliklerde belirtilen temel ilkelere uymaya kendini adanmıştır. Bu amaç doğrultusunda ve Uyum Departmanının kılavuz bilgileri kapsamında, Webhelp, Genel Veri Koruma Tüzüğü (EU 2016/679) "GVKT" ve kişisel veri işlemenin gerçekleştirildiği yetkili makamların verdiği tavsiyelere uygun olarak teknik ve kuruluşla ilgili önlemleri uygulamaktadır.

Özel politikamıza [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

PhonEthics!

Gizli bilgilere saygı gösterilmesi veya kişisel bilgilerin korunması hakkında bir endişeniz olması halinde, **bölüm müdürünüz, İnsan Kaynakları Bölümü, Uyum Bölümüyle** konuşabilir ya da

privacy@webhelp.com adresine bir e-posta gönderebilirsiniz.



Webhelp'in İmajına Saygı Duyma

Webhelp'e ya da müşterilerine zarar verecek bilgileri kullanmamakla ve davranışlarımız, ya da herhangi bir ortamdaki (yazılı medya, radyo ve televizyon, görsel medya, sosyal medya, e-posta, telefon alışverişleri) beyanlarımız ile Webhelp'in saygınlığını korumakla sorumluyuz.

Webhelp'in imajına zarar gelmesi hepimize zarar verecektir.



Şirketin Varlıklarının Korunması

Webhelp'in varlıkları, Webhelp'in uzun vadeli gelişiminin anahtarıdır. Kaybolmasını, çalınmasını ya da ciddi hasara yol açan yasa dışı kullanımını önlemek için Webhelp'in (her tür maddi ve gayri maddi mülkiyet dahil) mülkünü idare ederken ya da bu mülk ile işteğal ederken özen göstermek hepimizin görevidir. Bu amaçla, Webhelp, varlıklarının suiistimale ya da manipülasyona karşı korunmasını sağlar. Örnek olarak, Webhelp'in mülkünün kişisel çıkar için kullanımı yasaktır.

Bilgisayarlarımıza, masalarımıza ve çalışma ortamımıza saygılı davranmalıyız.

Webhelp, fikri mülkiyet haklarını gözetir ve müşteri bilgilerini korur. Teknolojiyi ve teknik bilgiyi fikri mülkiyet haklarını koruyacak şekilde yönetir.

PhonEthics!

Herhangi bir Şirket varlığıyla ilgili herhangi bir olay, hasar veya arıza için **bölüm müdürünüz, İnsan Kaynakları Bölümü, Uyum Bölümüyle**, Tedarik ve Güvenlikle konuşabilir ya da

www.bkms-system.com/phonethics adresine bir bildirim gönderebilirsiniz.





İthalat/ihracat yönetmelikleri ve kısıtlamaları

Küresel bir şirket olarak Webhelp, çok çeşitli bir tedarikçi grubundan mal ve hizmet satın alır. Webhelp ayrıca dünyanın her yerinden müşterilere hizmet sunar. Dolayısıyla, Webhelp'in tüm ticaret yönetmelikleri, ambargolar, yaptırım listeleri ve ithalat ve ihracat kısıtlamalarını yöneten geçerli tüm yönetmeliklere dikkatli bir şekilde uyması esastır.



Çevreyi koruma, çevresel sürdürülebilirlik ve kurumsal sosyal sorumluluk (KSS)

Webhelp, çevrenin korunmasına kendini adanmıştır ve faaliyetlerini gerçekleştirirken bu ilkeyi muhafaza etmektedir. Daha genel olarak, **Şirketin yeni beyanı** "İş daha insancıl hale getirmek" Webhelp'in toplumsal ve çevresel sorumluluk alanında yüksek standartları, etik davranış ve sürekli gelişime olan genel bağlılığını teyit etmektedir.

Çevrenin korunması hususunda, Webhelp, ulusal kanun ve yönetmelikler, Avrupa kanun ve yönetmelikleri ve uluslararası kanun ve yönetmeliklere uyumu sağlar ve uygun yönetim sistemleri ve performans ölçme araçlarını devreye sokar.

Mümkün olan her yerde çevresel etkimizin azaltılmasına katkıda bulunmaktan hepimiz sorumluyuz: küçük bile olsa her adım önemlidir. Çevre üzerindeki olumsuz etkileri azaltmak için hepimiz çevre dostu süreçleri uygulamalı ve gerekli tüm önlemleri almalıyız.

Kurumsal sosyal sorumluluk hususunda, Webhelp'in amacı, farklı yerel girişimleri tüm faaliyetler için bir şemsiye görevi gören tek bir küresel marka Webhelp altında uyumlu hale getirmektir. Küresel KSS programı 3 konuya odaklanmaktadır:

- **İnsanlar:** Etkinin kaynağının bulunması ile "İnsanı Merkeze Koyma", her bir yerel oluşumdan toplum desteği, çeşitlilik ve kapsayıcılık ve refah;
- **Gezegen:** Enerji verimliliği ve geri dönüşüme ilişkin eylemlerle, çevre dostu çalışma sahaları elde etmek için çevre onayları alarak, atıklarımızı en aza indirerek ve çevre inisiyatifleri geliştirerek "Üzerimize Düşeni Yapma";
- **İlerleme:** Sürdürülebilir ortaklar ile «iş daha iyi hale getirmek», yerel yönetmelikler uyarınca BT araç ve politikaları aracılığıyla kontroller ve yönetim gerçekleştirerek, veri koruma için en iyi uygulamaları devreye almak ve genç şirket zihniyetini paylaşmak.

Ayrıca, Webhelp, eğitim ve kapsayıcılık için kendi KSS oluşumu "Think Human"ı (İnsancıl Düşün) kurdu. Ayrıca, yönetim sistemlerinin uygulanmasını ve periyodik olarak gözden geçirilmesini sağlamak için bir Şirket temsilcisi de belirlemiştir. Şirket, doğrudan yönetici kadroya bildirimde bulunan ve iş için toplumsal uyumu ve çevre uyumunu yönetme yetkisine sahip bir KSS temsilcisine sahiptir.



Webhelp, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesinin bir parçasıdır. Dolayısıyla, aşağıdaki on ilkeye bağlıdır:

- Etki alanınızdaki uluslararası platformda tanınmış insan haklarına **Saygı Duy** ve bunları destekle

1 
- Şirketinizin insan haklarının ihlalinde hiçbir şekilde bulunmamasını **Sağla**

2 
- Sendika kurma özgürlüğünü ve toplu sözleşme hakkının etkin şekilde tanınmasını **destekle**

3 
- Her türlü zorla ve zorunlu çalıştırmayı **Ortadan Kaldır**

4 
- İşletmenizdeki çocuk işçiliğinin her türüsünü **Kökünü Kazı**

5 
- İşyerinde ayrımcılığın her türüsünü ortadan kaldıran uygulamaları **Teşvik Et**

6 
- Çevresel zorluklara karşı sorumlu, önleyici ve proaktif bir yaklaşım **Benimse**

7 
- Daha büyük çevre sorumluluğunu teşvik edecek girişim ve uygulamalar **Geliştir**

8 
- Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını **Teşvik et**

9 
- Yolsuzluğun irtikap ve rüşvet dahil her türüsüyle **Mücadele et**

10 



Think Human

WEBHELP SAS

161, rue de Courcelles
75017 PARIS- FRANSA
<http://www.webhelp.com>

www.bkms-system.com/phonethics

Bu Davranış Kuralları, herhangi bir üçüncü şahıs için yeni veya ek haklar oluşturmayı amaçlamaz.

