



**Webhelp**

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ  
ЕТИКИ**

**ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ**

**Компанія WEBHELP GROUP**

15 червня 2020



**Webhelp**

**КОДЕКС**

**КОРПОРАТИВНОЇ  
ЕТИКИ**



# ЗМІСТ

1. ЦІННОСТІ ТА ОСНОВОПОЛОЖНІ ЕЛЕМЕНТИ КУЛЬТУРИ КОМПАНІЇ WEBHELP	5
2. СЛОВО ВІД ЗАСНОВНИКІВ	7
3. НАША КОМАНДА УПРАВЛІНЦІВ	9
4. КОГО СТОСУЄТЬСЯ ЦЕЙ КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ?	11
5. WEBHELP: ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПІДХІД КОМПАНІЇ	13
6. ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПІДХІД ЧЛЕНІВ КОМПАНІЇ	16



01

**ЦІННОСТІ ТА**

**ОСНОВОПОЛОЖНІ  
ЕЛЕМЕНТИ  
КУЛЬТУРИ**

**КОМПАНІЇ  
WEBHELP**



# 1. Цінності та основоположні елементи культури компанії Webhelp

## Цінності



Необхідність визнання індивідуального внеску кожного для забезпечення нашого колективного успіху.

**Визнання**

Ми працюємо з позитвним настроєм, демонструючи це власним прикладом. А також відносимось до інших так, як і самі хочемо щоб відносились до нас.

**Професійна чесність**

Працюємо як одна команда на досягнення спільного успіху, що переважає особистий інтерес

**Єдинство**

Ми дотримуємось обіцянок даних співробітникам, клієнтам та замовникам.

**Відповідальність**

Ми знаходимося в постійному пошуку для того щоб дивувати людей з якими ми працюємо, завдяки додатковим зусиллям та впроваджуючи інновації!

**Вау-ефект**



## Основоположні елементи корпоративної культури



**Ми – соціально-орієнтована компанія**

У нас на першому місці люди, а вже потім цифри



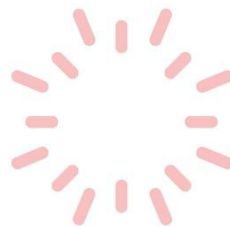
**Наш клієнт в пріоритеті для нас**

Інтереси нашого клієнта мають найбільший пріоритет для нас, ось яким чином ми можемо досягнути більше ніж очікується



**Ми закохані в свою справу та готові на радикальні переміни**

Ми пробуємо, ми вчимося, ми впроваджуємо інновації, щоб змінити хід гри



**Ми намагаємось отримати задоволення від кожного дня**

Привнесіть задову в свою роботу і робота стане для вас забавою



02

**СЛОВО**

**ВІД ЗАСНОВНИКІВ**



## 2. Слово від засновників

Кодекс корпоративної етики один для кожного та єдиний для всіх нас.

Чи існує ще якийсь найкращий спосіб, що спонукає до розвитку компанії разом з вибуховим зростанням, як той що застосовано в компанії Webhelp? Це питання, як засновники старт-апу, що пережив приголомшливе зростання, ми задаємо собі щодня! За допомогою цього Кодексу корпоративної етики ми надаємо чітку відповідь: це інструмент, що спонукає нас зміцнити нашу динамічність та нашу довговічність.

Кожен співробітник рішуче налаштований привносити кожного дня свій інтелект, сприйняття та досвід для досягнення поточних цілей. Компанія Webhelp інвестує в людей та середовище в якому ми працюємо, тому що ми впевнені, коли люди успішно розвиваються, це надає потужний поштовх нам, нашим клієнтам та нашим акціонерам. Компанія Webhelp дотримується таких принципів, що коли Ви займаєтесь бізнесом, який більше орієнтований на людину - це призводить до кращого рівня задоволеності клієнтів – та до покращеного кінцевого результату.

В основі цього плану у нас є обов'язок бути винятково зрозумілими, це що стосується наших зобов'язань. Наш Кодекс корпоративної етики є основоположним орієнтиром, що стосується етики, соціальної та екологічної свідомості, а також стосовно фінансової та нормативно-правової відповідності. Його метою є побудувати організацію на принципах колективного використання, на основі довіри та ефективності для встановлення етичних відносин та відповідальної ділової практики. Беручи все це до уваги, ми знаходимося на шляху досягнення нашої мети: займати лідируючі позиції, стосовно рівня задоволеності клієнта та в сфері аутсорсингу бізнес-процесів. Ми можемо це зробити! Наше середовище має все, щоб отримати переваги від нашого успіху. Власне дотримуючись цього Кодексу корпоративної етики ми забезпечуємо себе засобами для розбудови, всі разом, більш привабливого майбутнього.

Цей Кодекс корпоративної етики складається з базових цінностей та основоположних елементів культури нашої Webhelp Group. Ось це й нагадує нам про необхідність бути відповідальними та діяти прозоро. Метою цього Кодексу корпоративної етики є – допомога в прийнятті правильних рішень.

Ми є послами базових цінностей та основоположних елементів культури, що сповідує компанія Webhelp. Ми вдячні всім вам за те, що ви уважно читаете цей Кодекс корпоративної етики та дотримуєтесь його рекомендацій по всій Групі.



03

**НАША**

**КОМАНДА**

**УПРАВЛІНЦІВ**

























# 3. Наша команда управлінців

Цей Кодекс корпоративної етики становить рекомендації, якими ми керуємося для вибору правильної поведінки у нашому повсякденному професійному житті, по всьому світі, у будь-якій галузі господарства та на кожному рівні управління Компанії.

Всі ми представляємо співтовариство компанії Webhelp по всьому світі; кожен з нас несе відповідальність за добробут Компанії. Виконуючи повноваження членів Виконавчої ради компанії, ми всі беремо на себе зобов'язання поважати принципи вказані в Кодексі корпоративної етики та очікуємо, що кожен вчинить те ж саме.

[\(https://www.webhelp.com/en-us/about-us/our-leadership/\)](https://www.webhelp.com/en-us/about-us/our-leadership/)

Webhelp supervisory board		Executive committee Incl. Olivier Duha											
 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

Group Management Committee



0

4

**КОГО СТОСУЄТЬСЯ**

**ЦЕЙ КОДЕКС  
КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ?**

**ПРОЦЕС**

**ПОЛІТИКИ  
КОРПОРАТИВНОГО  
ІНФОРМУВАННЯ**



## 4. Кого стосується цей Кодекс корпоративної етики?

Кодекс корпоративної етики стосується всіх найнятих працівників Webhelp Group, що працюють по всьому світі. Сюди входять всі службовці, директори, найняті працівники, тимчасові працівники та представники третьої сторони (агенти, представники, консультанти, торговці чи посередники третьої сторони), які надають послуги для чи від імені дочірніх чи залежних компаній, що входять до Webhelp Group (у подальшому - Webhelp), а також ті, що предстваляють інтереси компанії Webhelp у будь-яких спільних підприємствах.

Ми всі повинні дотримуватися цінностей, основоположних елементів культури та принципів цього Кодексу корпоративної етики, коли щоденно займаємось діяльністю компанії Webhelp. Управлінці компанії Webhelp несуть відповідальність за забезпечення того, що Кодексу корпоративної етики дотримуються суворо та на постійній основі в усій компанії Webhelp. Додатково ділові партнери компанії Webhelp, включаючи партнерів у спільних підприємствах, підрядників, постачальників, дилерів, дистриб'юторів, консультантів, посередників та інших представників третіх осіб будуть у максимально можливий спосіб інформуватися про Кодекс корпоративної етики, а від них очікується дотримання тих самих цінностей, основоположних елементів культури та принципів у їхній власній діяльності під час ведення бізнесу з компанією чи від імені компанії Webhelp.



### Процес політики корпоративного інформування

Може так трапитися, що ми можемо стати свідками неприйнятної поведінки, яка порушує наш Кодекс корпоративної етики, виконуючи обов'язки як найняті працівники чи як працівники, що виконують свої обов'язки від імені компанії.

Компанія Webhelp наполегливо рекомендує своїм найнятим працівникам порушувати питання чи питання, що викликають стурбованість перед своїми керівниками структурних підрозділів, у відділі по роботі з персоналом, та/чи у відділі юридичних справ та дотримання законодавства. Важливо, щоб усі керівники створили позитивну робочу атмосферу та заохочували своїх найнятих працівників до відкритого спілкування.

У разі, якщо найнятий працівник думає, що інформування його менеджера може створювати труднощі, чи той факт, що доведене до відома порушення не буде мати належного завершення, він може зв'язатися з відділом з дотримання законодавства через електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](mailto:www.bkms-system.com/phonethics). Крім того, коли найнятий працівник виявляє стурбованість чи безкорисливо та широко виявляє підозру, щодо порушення норм цього Кодексу корпоративної етики та/чи діючого законодавства, що вже трапилось чи трапиться в майбутньому, тоді про ці підозри також можна повідомити анонімно – якщо місцеве законодавство дозволяє це зробити - через електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](mailto:www.bkms-system.com/phonethics), включаючи всю можливу супровідну інформацію, що здатна обґрунтувати претензію. Любе таке повідомлення отримується на підставі конфіденційності відділом з дотримання законодавства, що підтвердить отримання повідомлення та надасть його авторів пений період часу, щоб подумати про прийнятність скарги для розгляду по суті.

Ми забезпечимо справедливий судовий проц у разі проведення розслідування, дотримуючись принципів конфіденційності та презумпції невинуватості. Вся повідомлена інформація буде доведена до відома тільки між тими особами, які мають законні підстави її знати чи забезпечити розгляд проблемного питання та/чи вжити необхідні заходи.

У разі, якщо за повідомленням не призначається дисциплінарне слухання чи слухання в судовому процесі, то інформація, що стосується цього повідомлення буде знищена чи збережена в архіві після завершення контролюючої операції.

Компанія Webhelp не дозволить жодних дій у відповідь проти будь-яких найнятих працівників, за те що вони добросовісно повідомили інформацію про підозріле порушення Кодексу корпоративної етики чи діючого законодавства. Якщо найнятий працівник думає, що він може зазнати дій у відповідь за повідомлення про проблему, йому слід зв'язатися з відділом з дотримання законодавства.

Будучи складовою частиною процесу політики корпоративного інформування, компанія Webhelp виконує автоматичну обробку особистих даних, відповідно до Політики конфіденційності компанії Webhelp та відповідно до діючих законодавчих та регуляторних вимог.



05

**WEBHELP:**

**ВІДПОВІДАЛЬНИЙ  
ПІДХІД**

**КОМПАНІЇ**



## 5. Webhelp: Відповідальний підхід компанії



### Дотримання закону

Ми, в компанії Webhelp, відповідальні за дотримання закону в усьому світі. Дотримання закону є очевидно фундаментальним принципом. Нам необхідно за будь-яких обставин дотримуватися діючого закону та інших зобов'язань у будь-якій країні де представлена компанія Webhelp.

У тому випадку, коли місцеве законодавство чи звичаї вимагають вищих стандартів ніж ті, що викладені в Кодексі корпоративної етики, - завжди повинно застосовуватися місцеве законодавство чи звичаї. Однак, якщо Кодекс корпоративної етики забезпечує вищі стандарти, тоді він повинен мати переважну силу, якщо тільки це не суперечить законній діяльності.

Це є нашою особистою відповідальністю дотримуватися законів, нормативних положень та зобов'язань, особливо тих, що пов'язані з нашим бізнесом. Кожен з нас повинен уникати участі в діяльності, що може втягнути нас чи компанію Webhelp в незаконну діяльність.

Окрім всього, дотримуючись законодавства та нормативних положень, ми всі повинні демонструвати чесність та виконувати зобов'язання, у наших відносинах з колегами, клієнтами, постачальниками та іншими партнерами групи.



### Робота з ключовими учасниками проєкту

Ми, в компанії Webhelp, започатковуємо взаємовідносини, що базуються на спільній співпраці та лояльності до наших партнерів, підрядників, клієнтів, постачальників, дилерів, дистриб'юторів, консультантів, посередників та інших представників третіх осіб («третьох осіб учасників проєкту») у спільних підприємствах.

У нас одна мета - досягнути довготермінових відносин з третіми особами учасників проєкту, які приймають та поділяють принципи визначені в цьому Кодексі корпоративної етики. Наші партнери повинні розуміти, поділяти та застосовувати ті ж самі високі стандарти ділової етики, особливо, що стосується антикорупційних процедур, захисту прав людини та працівників, а також раціонального використання навколишнього середовища.

Ми всі діємо з цілковитою чесністю, коли ведемо справи з третіми особами учасників проєкту та уникаємо конфлікту інтересів, також повідомляємо про будь-які діючі чи потенційні конфлікти інтересів, що вже насправді виникли (як описано нижче у розділі про конфлікти інтересів).

Ми повинні бути надзвичайно обережними у разі отримання чи дарування бкдь-якого подарунку, що має бізнесовий підтекст. Подарунки та гостинність включають в себе такі позиції, як готівка, еквівалент готівки включаючи розважальні заходи, подарункові карти, знижки на товари та некомерційну діяльність. Будь-які такі подарунки та гостинність повинні обмежуватись позиціями невисокої вартості, такими як, у випадку дарування подарунку, позиції на яких зображений логотип компанії Webhelp. Ми ніколи не приймаємо чи надаємо дарунки готівкою або у формі виплат, будь це представник державної влади чи приватна особа. За жодних обставин ми не приймемо подарунок та гостинність чи вигоду від третіх осіб учасників проєкту, що може повпливати чи надасть відчуття впливу, на ділове рішення пов'язане з тією третьою особою учасників проєкту.

Особливо зверніть увагу на нашу спеціальну політику стосовно подарунків, гостинності та подорожей, а також процедуру фінансової та юридичної перевірки третьої сторони.

## PhonEthics! ТелефонЕтика!

Якщо у Вас виникає питання стосовно дотримання законодавства чи роботи з ключовими учасниками проєкту, Ви можете звернутися до **вашого безпосереднього керівника, відділу по роботі з персоналом, відділу з дотримання законодавства** чи написати нам на електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics).





## Практика найму на роботу

Як роботодавець, компанія Webhelp дотримується всіх діючих місцевих законів та нормативних положень, що стосуються трудових ресурсів та найму на роботу, включаючи та необмежуючись законами та нормативними положеннями, стосовно мінімальних заробітних плат, максимальною кількістю робочих годин, відповідно до місцевого трудового законодавства та нормативних положень, кількістю днів на відпочинок, компенсацією та колективними переговорами.

Абсолютно принципово, компанія Webhelp у жодному випадку не буде займатися підтримкою:

- використання дитячої праці;
- використання примусової праці та трудової повинності;
- сучасного рабства;
- торгівлі людьми;
- працевлаштуванням іноземної нелегальної робочої сили.

Більше того, ми не будемо вести справи з жодними з наших партнерів, підрядників, постачальників, дилерів, дистриб'юторів, консультантів, посередників чи іншими третіми сторонами, якщо ми дізнаємось, що вони займаються будь-яким з перерахованих видів діяльності.

Стосовно захисту роботи студентів, компанія Webhelp гарантує належну підтримку у веденні бази даних студентів, неупереджену перевірку фінансового та юридичного статусу освітніх партнерів та захист прав студентів відповідно до закону та нормативних положень



## Відносини з найнятими працівниками

Компанія Webhelp є місцем де кожен та всі мають можливість розвивати свої особисті вміння та підтримує колективний розвиток у компанії Webhelp. Три фундаментальні принципи закладені в структуру компанії Webhelp:

- **Рівність** відносин: ніхто не повинен бути дискримінований за віком, обмеженням фізичних можливостей, походженням, расою, статтю, цивільним станом, національним походженням, політичною приналежністю, расою, релігією, сексуальною орієнтацією, гендерною ідентичністю, членством в профсоюзі, чи асоціації (найняті працівники мають свободу об'єднань з іншими, створювати та приєднуватись до організацій на їхній вибір) чи за жодним іншим статусом, що захищається діючим національним чи місцевим законодавством під час процедури найму та працевлаштування. Нікому не потрібно проходити тест на вагітність та діагностичний тест, якщо це чітко та конкретно не зазначено місцевою нормою закону чи передбачено з метою забезпечення безпеки на робочому місці, також вони не будуть безпідставно дискримінуватися на основі результатів тестів.
- **Повага** для кожної особистості, включаючи право кожного найнятого працівника на почуття власної гідності та приватність. Кожен в компанії Webhelp має право на робоче місце де немає жодного знуцання та/чи домагання, як то фізичного чи словесного, зокрема та не обмежуючись нетактовними сексуальними заграваннями, погрозами, та образливими коментарями чи поведінкою. Крім того, конфіденційність інформації про найнятого працівника, що зібрана та зберігається компанією Webhelp буде дотримуватися та оброблятися відповідно до діючого законодавства та нормативних положень;
- **Безпечно та здорове** робоче середовище: компанія Webhelp забезпечить відповідність діючому законодавству та нормативним положенням стосовно стандартів здоров'я та безпеки, зменшуючи ризики стосовно здоров'я та професійної небезпеки, у випадках де це можливо, шляхом впровадження цільових внутрішніх процесів та особистих тренінгів. Компанія Webhelp забезпечує своїх найнятих працівників практично доступними та чистими туалетами, а також питною водою. Столова, обладнання для приготування та зберігання їжі відповідають санітарним вимогам.

## PhonEthics! ТелефонЕтика!

Якщо у Вас виникає питання стосовно працевлаштування Ви можете звернутися до **вашого безпосереднього керівника, відділу по роботі з персоналом, відділу з дотримання законодавства** чи написати нам на електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics). Вони допоможуть та підтримають Вас.





**WEBHELP:**

**ВІДПОВІДАЛЬНИЙ  
ПІДХІД**

**ЧЛЕНІВ**

**КОМПАНІЇ**



## 6. Відповідальний підхід членів компанії



### Справедливі відносини з клієнтами та постачальниками

Ми направляємо наші зусилля на задоволення потреб наших клієнтів і це завжди буде нашим пріоритетом.

Ми чесно та справедливо обслуговуємо наших клієнтів та постачальників, незалежно від розміру їх компанії. Компанія Webhelp не несе відповідальності за навмисне перекручування фактів стосовно своєї продукції чи послуг в її рекламі, публічних заявах чи промо-акціях для своїх клієнтів.

Найняті працівники, які ведуть переговори стосовно підписання контрактів повинні забезпечити те, що всі заявки, комунікації та презентації повинні бути зроблені на основі довіри. Переговори ведуться з дотриманням правил етики та законності.

Компанія Webhelp забезпечує системи, що дозволяють оцінку об'єктів виробництва та експлуатації, а також ті, що належать субпідрядникам та майбутнім постачальникам.

Для своїх клієнтів, компанія Webhelp також розробила та підтримує тренінгові програми для менеджменту та працівників, з метою сприяння належного втілення своєї політики та процедур, а також для втілення своїх довготермінових цілей з покращення. Компанія Webhelp має певну процедуру для повідомлення конкретної та достовірної інформації стосовно виконання, практик, політики, та очікувань своїм працівникам, майбутньому (нім) постачальнику(кам) та клієнтам.



### Добросовісна конкуренція

Компанія Webhelp вірить у справедливу, чесну та відкриту конкуренцію. Ми суворо дотримуємось діючих законів у сфері конкуренції / та антимонопольного законодавства в усіх країнах, в яких ми займаємось бізнесом. Ці закони забороняють угоди чи діяльність, що можуть обмежувати чи негативно вплинути на чесну конкуренцію та торгівлю

Ми не отримуємо дані корпоративної розвідки нелегальними засобами, включаючи хабарництво.

Більше того, ми не обмінюємось і не розкриваємо комерційно чутливу інформацію конкурентам, особливо інформацію, що становить комерційну таємницю. Ми повинні завжди гарантувати, що природа та мета будь-яких комунікацій з конкурентами не має негативного впливу на чесну конкуренцію

## PhonEthics! ТелефонЕтика!

Якщо у Вас виникає питання стосовно справедливих відносин з клієнтами та постачальниками чи стосовно добросовісної конкуренції Ви можете звернутися до **вашого безпосереднього керівника, відділу по роботі з персоналом, відділу з дотримання законодавства** чи написати нам на електронну пошту

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

Вони допоможуть та підтримають Вас.







## Конфлікт інтересів

Від усіх нас очікується високий рівень лояльності та дотримання принципів ділової етики. Якщо тільки попередній дозвіл не отримано від компанії Webhelp, ми не можемо вести діяльність з існуючим чи потенційним конкурентом, якщо ми все ще працюємо на компанію Webhelp. **Конфлікт інтересів сам по собі не становить проблему, але нездатність декларувати та вирішити його належним чином може мати негативні наслідки для найнятого працівника та компанії Webhelp**

Ми повинні уникати будь-яких діючих чи очевидних конфліктів інтересів між нашими власними особистими інтересами та філіями, а також тими, що ними володіє компанія Webhelp чи її клієнти. Наприклад, потенційний конфлікт інтересів може виникнути у випадку:

- прямого чи опосередкованого фінансового чи бенефіціарного інтересу (наприклад через члена сім'ї чи близьке рідство);
- відносин стосовно працевлаштування конкурента, постачальника, клієнта чи контрагента у Компанії;
- отримані вигоди від конкурента, постачальника, підрядника чи іншої третьої сторони Компанії (як описано у вищевказаному розділі стосовно роботи з іншими учасниками проекту).

### PhonEthics! ТелефонЕтика!

Якщо у Вас виникає питання стосовно конфлікту інтересів, Ви можете звернутися до **вашого безпосереднього керівника, відділу по роботі з персоналом, відділу з дотримання законодавства** чи написати нам на електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics). Вони допоможуть та підтримають Вас.



## Хабарництво та корупція

Компанія Webhelp несе відповідальність за отримання нових клієнтів на основі справедливої, чесної та відкритої конкуренції на ринку та нетерпима до хабарництва чи будь-якої іншої форми корупції, **як безпосередньої або ж через третю особу**. Компанія Webhelp суворо дотримується всіх антихабарницьких, антикорупційних, спрямованих проти вимагання, розкрадання та хабарництва, діючих законів по відношенню до свого бізнесу та діяльності по всьому світі. Більше того, абсолютно заборонено використовувати гроші Компанії чи ресурси для внесків на політичні цілі.

Антихабарницькі, та антикорупційні закони це сукупність заходів та штрафів для фізичних осіб і компанія Webhelp суворо дотримується положень, що стосуються цього питання. Буд-яким особам, що ведуть бізнес від імені компанії Webhelp, включаючи третіх осіб, необхідно дотримуватися нашої **антихабарницької політики та політики в області етики, що прийнята компанією Webhelp («АХ та Е політики»)**. Ця політика повинна переглядатися нарівні з цим Кодексом корпоративної етики стосовно правил з нецільового використання коштів, залучаючи та контролюючи третіх сторін, ділові подарунки та гостинність, внески на політичні цілі, **винагороди за спрощення формальностей, спонсорство та добровільні пожертви** серед іншого.

Особливо, помірні та добросовісна гостинність, а також бізнесові витрати на рекламу, зорієнтовані на те, щоб закріпити теплі відносини, вважаються справжньою стороною, що займається бізнесом. Тим не менш, такі переваги можуть надаватися чи прийматися, якщо вони послугують легальній бізнесовій цілі та не призначені для отримання чи надання неправомірної вигоди.

**Дивіться розділ особливої політики та спеціальних політик, що охоплюють всі належні тематики особливо тему подарунків, гостинності та політики подарожей.**

### PhonEthics! ТелефонЕтика!

Якщо у Вас виникає питання стосовно хабарництва та корупції Ви можете звернутися до відділу з дотримання законодавства чи написати нам на електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics). Вони допоможуть та підтримають Вас.





## Бротьба з відмиванням коштів та ухиленням від сплати податків

З метою уникнення втягнення у відмивання коштів, компанія Webhelp вимагає від своїх найнятих працівників повідомляти до відділу з дотримання законодавства, у разі якщо найнятий працівник знає чи підозрює, що юридична особа чи фізична особа, з якою компанія Webhelp веде бізнес (включаючи клієнтів, партнерів підрядників, постачальників, дилерів, дистриб'юторів, консультантів, посередників чи інших представників третьої сторони у спільному підприємстві) може бути втягнутою в чи отримати вигоду від кримінальної діяльності, включаючи діяльність заборонену відповідно Кодексу **корпоративної етики** у розділах стосовно торгівлі цінними паперами, чесної конкуренції, хабарництва та корупції, імпортих/експортних нормативних положень та санкцій. **Ми повинні переконатись, що ми не сприяємо уникненню від сплати податків нашими учасниками проекту (клієнтами, постачальниками ...)**

**Дивіться розділ спеціалізованої політики стосовно економічних санкцій.**



## Фінансова та ділова звітність

Компанія Webhelp несе відповідальність за ведення та збереження повних і точних бухгалтерських книг, а також записів. Ми своєчасно та належним чином вносимо записи стосовно всіх фінансових транзакцій, відповідно до політики компанії та ведемо необхідну супровідну документацію. Ці правила застосовуються незалежно від того наскільки незначним може бути платіж.

Ми всі повинні співпрацювати з будь-якими запитами від вітчизняних чи зарубіжних аудиторів та задовольняти їх потреби. Ми не повинні створювати чи брати участь в створенні фальшивих чи завідомо неправдивих ділових записів чи бухгалтерських проводок. Ми вимагаємо попереднього схвалення на вчинення витрат, що робляться від імені компанії Webhelp, відповідно до політик компанії Webhelp. Ми не повинні вимагати виплати витрат на відшкодування, якщо такі витрати насправді не було вчинено в рамках проекту чи внаслідок діяльності, що виконувалася від імені компанії Webhelp.

## PhonEthics! ТелефонЕтика!

Якщо у Вас виникає питання стосовно неповної чи неточної інформації чи звіту, що міститься у ділових записах чи бухгалтерській звітності Ви можете звернутися до **відділу з дотримання законодавства** чи написати нам на електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics). Вони допоможуть та підтримають Вас.



## Конфіденційна інформація

Ми проявимо належну дбайливість з обробки будь-якої конфіденційної інформації, що зберігається компанією Webhelp по відношенню до наших послуг, продукції, процесів, патентів, ноу-хау чи персоналу, або ж наших галузевих, стратегічних та фінансових операцій. Така інформація не може бути відкритою чи загальнодоступною без попереднього дозволу компанії Webhelp.

Крім того, наші клієнти, постачальники та наші ділові партнери часто надають нам конфіденційну та корпоративну комерційну інформацію. Компанія Webhelp є партнером для них, якому слід довіряти. Нам всім слід обережно обробляти інформацію та дані надані третіми сторонами, дотримуючись умов за яких цю інформацію було розкрито компанії Webhelp та відповідно до всіх діючих законів і нормативних положень. Загальний підхід становить правило не розкривати інформацію стосовно компанії Webhelp, її клієнтів чи партнерів, до тих пір, поки цього чітко не буде вимагати від Вас політика компанії Webhelp або ж закон.

Доступ до таємної урядової інформації вимагає особливий дозвіл, що залежить від рівня цінності інформації. Будь-який обмін чи розкриття таємної інформації або стосовно обладнання, що застосовується, повинен локально чітко виконуватись з дотриманням відповідних та діючих безпекових процедур.





## Захист особистих даних

Ми всі зобов'язані забезпечити використання ресурсів Компанії належним чином, ефективно та з метою ведення законного бізнесу. Всі ресурси компанії Webhelp чи ресурси клієнта надані компанії Webhelp повинні бути захищені від несанкціонованого та неправомірного доступу, використання, знищення, крадіжки чи шахрайства.

Ніхто не може вивести жодне майно компанії чи майно клієнта для власного використання або ж надати доступ до нього будь-якій іншій особі для використання з метою отримання вигоди сторонами, що не мають відношення до компанії Webhelp.

При цьому, компанія Webhelp зобов'язана дотримуватись ключових принципів стосовно захисту особистих даних, викладених у діючому законодавстві та регулятивних нормах. В зв'язку з цим та відповідно до основних принципів відділу з дотримання законодавства, компанія Webhelp впроваджує технічні та організаційні засоби відповідно до положень «Загального регламенту з захисту даних» (EU 2016/679) «ЗРЗД» та включаючи деякі рекомендаційні розкриття даних національними органами влади де відбувається обробка особистих даних.

Дивіться нашу спеціально визначену політику [тут](#).

### PhonEthics! ТелефонЕтика!

Якщо у Вас виникає питання стосовно дотримання положень про конфіденційну інформацію чи захисту особистих даних Ви можете звернутися до **вашого безпосереднього керівника, відділу по роботі з персоналом, відділу з дотримання законодавства** чи написати нам на електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics).

Вони допоможуть та підтримають Вас.



## Повага до іміджу компанії Webhelp

Ми несемо відповідальність за невикористання інформації у спосіб, що завдасть шкоди компанії Webhelp чи будь-якому її клієнту та захистить репутацію компанії Webhelp шляхом нашого відношення чи заяв у будь-якому інформаційному середовищі (друковані медіа, радіо та телебачення, фотографічні медіа, соціальні мережі, електронні пошти, АТС).

Заподіяння шкоди іміджу компанії Webhelp завдасть шкоди всім нам.



## Захист активів компанії

Активи компанії Webhelp є ключовими для довготривалого розвитку. У нас є обов'язок дбати про управління та про розпорядження майном компанії Webhelp (включаючи матеріальну та нематеріальну власність будь-якого виду) з метою уникнення втрати, крадіжки чи незаконного використання, що в результаті виливається у значну шкоду. З цією метою, компанія Webhelp запевняє, що її активи захищені від незаконного заволодіння чи маніпуляцій. Використання майна компанії Webhelp з метою отримання особистої вигоди заборонено.

Ми повинні дбайливо користуватися нашими комп'ютерами, нашими робочими місцями та нашим навколишнім середовищем.

Компанія Webhelp поважає права інтелектуальної власності та захищає інформацію про клієнта. Вона впроваджує технології та ноу-хау у такий спосіб, який захищає права інтелектуальної власності.

### PhonEthics! ТелефонЕтика!

У разі нещасного випадку, заподіяння шкоди чи збої в робочому процесі стосовно будь-якого майна Компанії Ви можете звернутися до **вашого безпосереднього керівника, відділу по роботі з персоналом, відділу з дотримання законодавства, відділу з постачання та безпеки** чи написати нам на електронну пошту [www.bkms-system.com/phonethics](http://www.bkms-system.com/phonethics).

Вони допоможуть та підтримають Вас.





## Регулювання імпорتنих / експортних операцій та санкції

Як компанія, що займається глобальним бізнесом, Webhelp купує товари та послуги від різноманітних постачальників. Компанія Webhelp також надає послуги клієнтам по всьому світі. Ось чому, принципове значення має те, що компанія Webhelp належним чином дотримується всіх діючих нормативних положень, які регулюють торгові положення, ембарго, списки санкцій, а також обмеження щодо імпорту та експорту.



## Захист навколишнього середовища, раціональне використання природних ресурсів та корпоративна соціальна відповідальність (КСВ)

Компанія Webhelp бере на себе зобов'язання з захисту навколишнього середовища та відстоює такі ж принципи, займаючись своєю діяльністю. Взагалі, **новою ідеєю Компанії є «Зробити бізнес більш гуманним»** підтверджує загальне зобов'язання компанії Webhelp відповідати високим стандартам соціальної відповідальності та екологічної свідомості, принципам корпоративної етики та постійному покращенню.

Що стосується захисту навколишнього середовища, компанія Webhelp гарантує дотримання національних, Європейських, міжнародних законів та регулятивних положень, а також впроваджує належну систему управління та інструменти з визначення ефективності роботи.

Ми всі несемо відповідальність за внесок в зменшення впливу на навколишнє середовище, всюди де це можливо: важливий кожен навіть малий крок. Ми всі повинні втілювати екологічно безпечні процеси та застосовувати всі необхідні засоби задля зменшення негативного впливу на навколишнє середовище.

Що стосується питань КСВ, метою компанії Webhelp є гармонізувати декілька місцевих ініціатив під одним глобальним брендом компанії Webhelp, яка є своєрідною парасолькою для подібної діяльності. Її програма КСВ націлена на 3 напрямки:

- **Люди** : «Люди стоять на першому місці» зі своїм впливом на підбір постачальників, підтримку суспільства кожною місцевою юридичною особою, різноманітність; участь у суспільному житті та благополуччя ;
- **Планета** : «Внеси свою частку» за допомогою акцій направлених на ефективність споживання енергії, повторне використання; отримання сертифікатів з захисту навколишнього середовища, запуску екологічно безпечних сайтів; мінімізувати наші відходи та розвивати природоохоронні ініціативи;
- **Прогрес**: «займатися бізнесом краще» за допомогою надійних партнерів, здійснення заходів з контролю та управління через інструменти ІТ та певні політики відповідно до місцевих нормативних положень; застосувати найкращі практики для захисту даних та поширювати запуск старт-апів, що формують новий образ мислення.

Окрім всього, компанія Webhelp створила власний фонд КСВ «Думай як людина» ("Think Human") з метою проведення освітніх заходів та врахування інтересів кожного. Компанія Webhelp також визначила представників компанії з метою забезпечення втілення та періодичної перевірки систем управління. Компанія має представника КСВ, що звітує безпосередньо керівництву, несе відповідальність та має повноваження управляти дотриманням соціальних стандартів та стандартів зі збереження навколишнього середовища бізнесом.



**Компанія Webhelp є стороною Глобального договору під егідою ООН. В зв'язку з цим, вона дотримується наступних десяти принципів:**

**Повага**  
та підтримка міжнародних прав людини у  
вашому регіоні впливу

1



**Гарантія**

наша компанія не бере участь у жодних  
порушеннях прав людини



2

**Підтримка**  
свободи об'єднань та ефективне визнання  
права на колективні переговори

3



**Усування**

всіх форм примусової та недобровільної  
праці



4

**Викоріняти**  
всі форми дитячої праці у вашому бізнесі

5



**Стимулювати**

всі практики, що усувають будь-яку  
форму дискримінації на робочому місці



6

**Брати на себе**  
відповідальний, профілактичний та  
завчасний підхід стосовно викликів зі  
збереження навколишнього середовища

7



**Розвивати**

ініціативи та практики з більшої  
популяризації відповідальності за  
збереження навколишнього середовища



8

**Популяризувати**  
розвиток та розповсюдження екологічно  
безпечних технологій

9



**Боротися**

з корупцією у всіх її проявах, включаючи  
вимагання та хабарництво



10





Думай як людина

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

Цей Кодекс корпоративної етики не має за мету створення нових чи додаткових прав для буд-якої третьої сторони.

