

Concentrix+Webhelp Глобален Кодекс за поведение на госта̀вчиците

Версия: 3.0

Всички версии на хартиен носител на този документ са САМО ЗА СПРАВКА. Потребителите на този документ са лично отговорни да използват официалната версия и да проверят дали всички копия са пълни и са на официалната версия.

Информация за документа

Хронология на редакциите/одобренията

Обобщението на промените е изключително важен елемент от обработката на документа. Всички промени в този документ трябва да бъдат записани по-долу и повторно одобрени

Дата на преглед	Описание на редакцията	Версия	Рецензент	Одобряващ
24 юни 2021 г.	Първоначална документация	1.0	Бил Томпсън Главен вицепрезидент – съветник по правни и общи въпроси Крис Палмър Главен вицепрезидент – снабдяване	Стив Ричи Изпълнителен вицепрезидент – правни въпроси и решения за човешките ресурси
септември 2022 г.	Пълна преработка на Кодекса за поведение на доставчиците	2.0	Бил Томпсън Старши вицепрезидент – съветник по правни и общи въпроси Крис Палмър Старши вицепрезидент – снабдяване	Джейн Фогърти Изпълнителен вицепрезидент – правни въпроси Филип Касиди Изпълнителен вицепрезидент – стратегически проекти и корпоративна стратегия
22 септември 2023 г.	Допълнения за преглед и Webhelp	3.0	Бил Томпсън Старши вицепрезидент – съветник по	Джейн Фогърти Изпълнителен вицепрезидент – правни въпроси Филип Касиди

Обобщението на промените е изключително важен елемент от обработката на документа. Всички промени в този документ трябва да бъдат записани по-долу и повторно одобрени

Дата на преглед	Описание на редакцията	Версия	Рецензент	Одобряващ
			<p>правни и общи въпроси</p> <p>Крис Палмър</p> <p>Старши вицепрезидент – снабдяване</p>	<p>Изпълнителен вицепрезидент – стратегически проекти и корпоративна стратегия</p>

Рецензенти на промени в документи Старши вицепрезидент – съветник по правни и общи въпроси, Старши вицепрезидент – снабдяване. Прегледът без промени/незначителните промени може да бъде одобрен от вицепрезидент – правен съветник по регулаторни и договорни задължения.

Одобрение на промените в документа

Изпълнителен вицепрезидент – правни въпроси

Изпълнителен вицепрезидент – стратегически проекти и корпоративна стратегия

Съществените промени изискват одобрение от горепосочените служители. Незначителните промени изискват одобрение само от рецензентите на промените в документа. Незначителни промени са тези, които засягат козметични нужди и пояснения, но не и общата структура/обхват на процеса и тази политика.

План за преглед на документа

Този документ ще бъде преразглеждан най-малко веднъж годишно или при необходимост, за да се коригира или подобри информацията или съдържанието и за да се вземат предвид всички нови или променени закони, разпоредби или бизнес практики.

Информация за връзка

За допълнителна информация относно тези насоки се свържете със Службата за спазване на нормативната уредба и договорите на compliance@concentrix.com.

Разпространение на документа

Този документ с правилата е категоризиран като „Публичен“ и ще бъде достъпен за външни справки във формат само за четене.

Печатните копия са само за справка и не се контролират. Потребителите на този документ са отговорни да се уверят, че използват последната версия.

© **Concentrix Corporation, 2023 г. Всички права запазени;** и никоя част от документа не може да бъде копирана, възпроизвеждана, съхранявана или предавана под каквато и да е форма или по какъвто и да е начин без предварителното писмено съгласие на Concentrix+Webhelp.

Съдържание

Въведение в Concentrix+Webhelp	7
Въведение в този Кодекс за поведение на доставчиците.....	9
Обхват и приложимост.....	9
Дефиниции	10
Ангажимент на ръководството	10
Етично поведение	10
Спазване на закона	10
Околна среда, социална отговорност и управление	11
Околна среда	11
Тормоз и дискриминация.....	12
Съвременно робство, принудителен и детски труд.....	12
Здраве и безопасност на работното място	13
Противодействие на корупцията	14
Предоставяне и получаване на подаръци	14
Конфликт на интереси.....	14
Кодекси за поведение на клиента	15
Политика за защита на данните и сигурност.....	15
Връзки с държавните институции, медиите и инвеститорите	15
Проверка на миналото	16
Застраховка.....	16
Точност и съхранение на записите.....	16
Корпоративно управление.....	16
Полезни изкопаеми от зони на конфликт	16

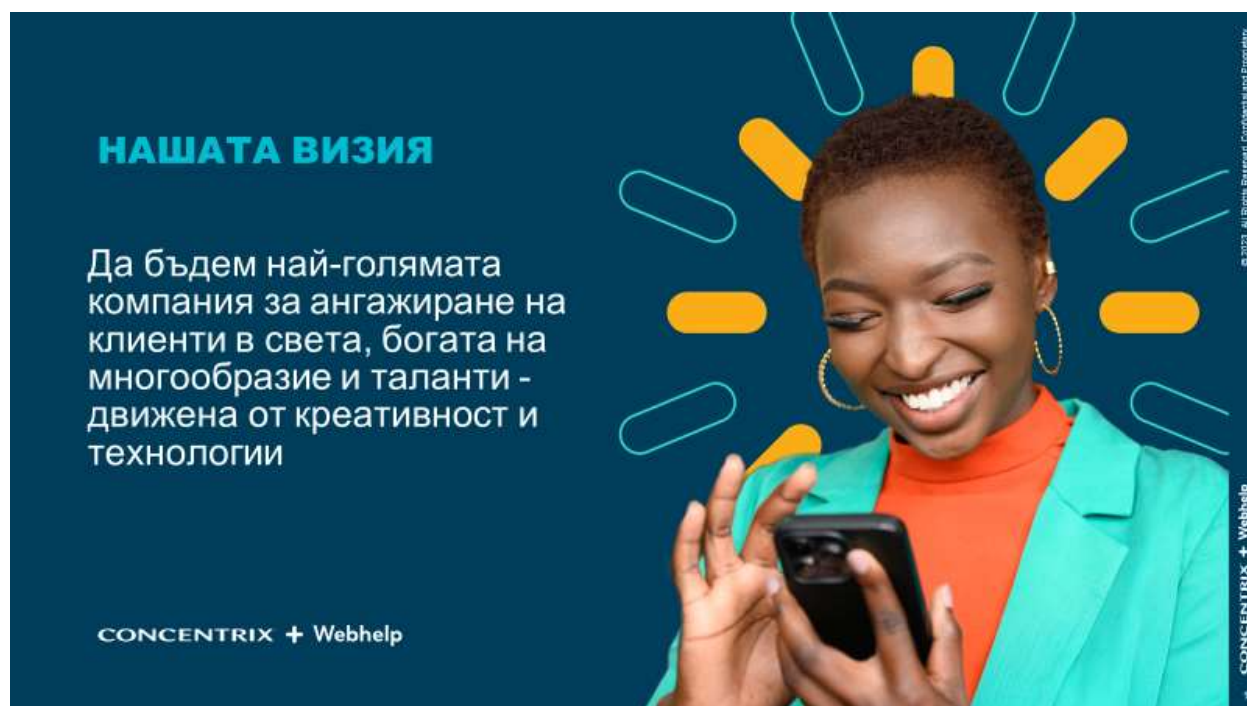
Обучение относно задълженията по този Кодекс на поведение.....	17
Сертификация за съответствие и одит.....	17
Наблюдение на съответствието и докладване на нарушения	18
Противоречие.....	18
Формуляр за потвърждение и приемане.....	18

Въведение в Concentrix+Webhelp

Ние сме Concentrix+Webhelp, глобална компания за ангажиране на клиенти.

НАШАТА ВИЗИЯ

Да бъдем най-голямата компания за ангажиране на клиенти в света, богата на разнообразие и таланти – движена от креативност и технологии



НАШАТА КУЛТУРА

Целта ни **НЕ** е просто да **ПОДДЪРЖАМЕ СТАТУКВОТО!**

Ние **ПРОМЕНЯМЕ ИНДУСТРИЯТА** в стремежа си към **СЪВЪРШЕНСТВО.**

БОРИМ СЕ за по-добри **ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ** с марката.

Подкрепяме нашите **ХОРА.**

Действаме с **ПОЧТЕНОСТ.** Сътрудничим **КОНСТРУКТИВНО.**

Винаги с **ОБРАЗЦОВ ПОДХОД!**

Печелим само когато нашите **КЛИЕНТИ ПЕЧЕЛЯТ.**

Ние сме **ЕДИН** екип, **ЕДНА** компания.

CONCENTRIX + Webhelp



НАШАТА КУЛТУРА

Целта ни **НЕ** е просто да **ПОДДЪРЖАМЕ СТАТУКВОТО!** Ние **ПРОМЕНЯМЕ ИНДУСТРИЯТА** в стремежа си към **СЪВЪРШЕНСТВО.** **БОРИМ СЕ** за по-добри **ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ** с марката. Подкрепяме нашите **ХОРА.**

Действаме с **ПОЧТЕНОСТ.** Сътрудничим си **КОНСТРУКТИВНО.** Винаги с **ОБРАЗЦОВ ПОДХОД!** Печелим само когато нашите **КЛИЕНТИ ПЕЧЕЛЯТ**

Ние сме **един** екип, **една** компания.

Въведение в този Кодекс за поведение на доставчиците

В унисон с присъщите ни етични принципи и култура, Concentrix+Webhelp се фокусираме върху отговорното снабдяване и осигуряването на екологично чиста верига за доставки. За тази цел настоящият Кодекс за поведение на доставчиците определя минималните стандарти за бизнес поведение, които се очакват от всички Доставчици на Concentrix+Webhelp.

С приемането на която и да е Поръчка за покупка от Concentrix+Webhelp, Доставчикът (наричан по-долу „Доставчик“) се съгласява да спазва принципите и разпоредбите в този Кодекс за поведение на доставчиците, в допълнение към правилата и условията, посочени в Поръчката за покупка, и всяко Споразумение, което е подписано между Доставчика и Concentrix+Webhelp. Доставчикът също така се съгласява да прилага тези принципи към собствените си отношения и споразумения с доставчици, доколкото те подкрепят работата на Доставчика от името на Concentrix+Webhelp. И накрая, Доставчикът се съгласява, че Concentrix+Webhelp и/или негов(и) представител(и) могат да извършват подходящи одити и/или проверки на съответствието му с този Кодекс за поведение на доставчиците, и че Доставчикът при поискване ще предостави документи, за да демонстрира съответствие с този Кодекс за поведение на доставчиците и предоставя писмено удостоверение за неговото съответствие на Concentrix+Webhelp. Доставчикът ще отстрани незабавно всеки недостатък, установен от одитите и проверките. Неспазването на този Кодекс за поведение на доставчиците може да стане причина Concentrix+Webhelp да прекрати бизнес отношенията си с такъв Доставчик, по преценка на Concentrix+Webhelp.

Обхват и приложимост

Този Кодекс за поведение на доставчиците се прилага за всички Доставчици, подизпълнители и техните партньори (Доставчици от ниво 2).

Доставчикът трябва по всяко време да спазва този Кодекс за поведение на доставчиците във всички държави, в които работи. Отговорност на Доставчика е да гарантира, че неговите служители, съответните дъщерни компании и подизпълнители са информирани за съдържанието му и спазват изискванията.

Дефиниции

Доставчик: Доставчик означава всяка компания/лице/юридическо лице, което поема договорно задължение с Concentrix+Webhelp да предоставя стоки или услуги, за които е сключен договорът.

Concentrix+Webhelp: Concentrix -Webhelp включва всички членове на групата на Concentrix Corporation.

Кодекс за поведение на доставчиците: Отнася се за този Кодекс за поведение на доставчиците, приложим за всички Доставчици на Concentrix+Webhelp по света.

Санкции: Американски и международни закони и разпоредби, които забраняват на Concentrix+Webhelp да прави бизнес с целеви/санкционирани държави, юридически лица или лица, които са включени в списъка в резултат на правителствени ограничения („Забранени държави“),

Доставчик от ниво 2: Означава директни доставчици, подизпълнители или партньори на Доставчика във веригата на Доставки за продуктите и услугите, предоставяни на Concentrix+Webhelp.

Ангажимент на ръководството

Доставчикът трябва да се ангажира с приемането или установяването на система за управление, предназначена да гарантира спазването на този Кодекс за поведение на доставчиците и приложимите закони и разпоредби в съответствие с Всеобщата декларация за правата на човека, както и да предприема редовно идентифициране и смекчаване на свързаните оперативни рискове и да улеснява непрекъснато усъвършенстване.

Етично поведение

От всички Доставчици се очаква да поддържат най-високите морални и етични ценности във всички свои бизнес отношения.

Спазване на закона

Доставчикът е длъжен да поддържа всички валидни лицензи, разрешителни, разрешения или регистрации, изисквани съгласно приложимите закони и разпоредби, и да спазва всички приложими

закони, правила и разпоредби на всяка и всички територии, където извършва своята дейност, включително, но не само, закони, свързани със заетостта и труда, срещу дискриминацията, срещу тормоза, за защита на околната среда, срещу подкупите и срещу корупцията. На Доставчика е забранено да влиза в отношения със санкционирани забранени лица.

Околна среда, социална отговорност и управление

От Доставчиците, с които Concentrix+Webhelp имат значителен оборот, ще се изисква да получат рейтинг за устойчивост на бизнеса от Ecovadis или еквивалентен орган (еквивалентният орган ще подлежи на одобрение от Concentrix+Webhelp). Всеки Доставчик, който не отговаря на минималните изисквания, ще трябва да предостави план за действие за подобряване на рейтинга си.

Околна среда

Concentrix+Webhelp очаква своите Доставчици да се ангажират с екологична устойчивост със специален акцент върху въздействието върху климата, отпадъците и екосистемите, за да работят за намаляване на отрицателните въздействия върху природната среда (напр.: прилагане на най-добри практики за минимизиране на замърсяването на въздуха и водите, на шумовото замърсяване и за опазване на природните ресурси) и да предприемат утвърдителни стъпки за опазване на околната среда.

От Доставчика се изисква да спазва всички закони във връзка със замърсяването на околната среда и законите за опазването ѝ, приложими към неговата дейност, и да предприеме всички стъпки за измерване, наблюдение и намаляване на своя въглероден отпечатък и въздействие върху околната среда. Трябва също така да гарантира, че предоставя стоки/услуги по устойчив начин, за да подпомогне опазването на околната среда.

В съответствие с Глобалния договор на ООН Доставчиците трябва да подкрепят превантивен подход към екологичните предизвикателства. Ключът към превантивния подход е превенцията, а не последващи действия, по-рентабилно и по-полезно за околната среда е да се предприемат ранни действия, за да се гарантира, че няма да настъпят екологични щети, отколкото да се възстановяват впоследствие.

По същия начин Доставчиците трябва да насърчават разработването и разпространението на екологични технологии. Чрез внедряване на екологични технологии и технологични иновации една компания може да

намали използването на суровини, което води до повишена ефективност и повишена конкурентоспособност, като същевременно оказва положително въздействие върху околната среда.

Социална отговорност

Тормоз и дискриминация

Concentrix+Webhelp се ангажира да осигури работна среда без законово недопустим тормоз и дискриминация. Доставчикът гарантира, че на работното място няма незаконен тормоз и дискриминация във връзка с бременност, раждане или свързани медицински състояния, раса, религия, вяра, цвят на кожата, национален произход или потекло, физическо или умствено увреждане, медицинско състояние, семейно положение, възраст, пол, сексуална ориентация или на всяка друга основа или група, защитени от приложимото законодателство. Доставчикът предоставя равни възможности за заетост и третира кандидатите и служителите без незаконни пристрастия. Доставчикът също така гарантира, че нищо не обезкуражава или възпрепятства неговия персонал да упражнява правото си на представителство, свобода на сдружаване и/или колективно договаряне.

Съвременно робство, принудителен и детски труд

Спазването на нормите за правата на човека, включени в различни закони, е съществена част от подкрепата на ангажимента на Доставчика да спазва законите срещу модерното робство. Доставчикът гарантира, че ще спазва разпоредбите на Закона срещу модерното робство от 2015 г. (Обединеното кралство) и Закона срещу модерното робство от 2018 г. (Австралия) и други подобни закони относно забраната и изкореняването на съвременните практики на робство. По-конкретно, в съответствие с Международната организация на труда (МОТ), агенция на Обединените нации, Доставчикът няма пряко или непряко да използва, подкрепя или ангажира принудителен или задължителен труд или да насърчава или подкрепя робството или трафика на хора. Полаганият труд трябва да бъде доброволен и работниците трябва да бъдат наети в съответствие с приложимото законодателство относно работно време, възнаграждение, срокове и условия и трябва да могат свободно да напуснат след разумно

предизвестие. Доставчикът няма да наема лица, които са под минималната законова възраст за наемане на работа.

Здраве и безопасност на работното място

Доставчикът ще спазва всички приложими политики за здраве и безопасност и всички приложими закони, за да осигури безопасна, сигурна и здравословна работна среда.

Управление

Докато работим за формализиране на включването на разнообразието и устойчивостта на околната среда като фактори в нашите решения за избор на Доставчици, можем да поискаме по всяко време описание и подкрепящи доказателства, илюстриращи как всеки от следните фактори подобрява социалната отговорност и екологичната устойчивост:

- a. Бизнес стратегия и политика на Доставчика
- b. Цели и стимули на Доставчиците
 - i. За ръководителите на компанията – Доставчик
 - ii. За персонала на Доставчика
- c. Ефективност на Доставчика и ефективност на веригата за доставки, водещи до положителни социални и екологични резултати

Нашите Доставчици ще бъдат третирани справедливо и равнопоставено по време на тръжната процедура и процеса на закупуване, като решенията се вземат въз основа на ясни критерии за подбор.

Concentrix+Webhelp също така очаква всеки Доставчик да приложи по-нататък подобни очаквания в собствените си вериги за доставки:

- Разнообразие, справедливост и включване по отношение на работната сила
- Предприятия във веригата за доставки, чиито собственици се характеризират с разнообразие, като например предприятия, притежавани от представители на малцинства/ветерани, и предприятия, притежавани от жени
- Екологична устойчивост на дейността и по-нататък по веригите за доставки

Противодействие на корупцията

Concentrix+Webhelp има нулева толерантност към подкупите и корупцията. От Доставчиците се изисква да гарантират спазването на приложимите закони за борба с корупцията/подкупите, като например Закона срещу корупционните практики в чужбина (FCPA) на САЩ и Закона за подкупите на Обединеното кралство, и не трябва незаконно да плащат, да разрешават да плащат, да предлагат или обещават пари или всякакви други облаги (като подкупи, рушвети, развлечения или подаръци) на всеки служител, длъжностно лице или представител на всяка държавна институция, обществена или международна организация, политически кандидати или политически партии или семейството на всяко такова длъжностно лице с цел придобиване или запазване на бизнес, или осигуряване на неправомерно предимство. Това изискване се прилага както за директни, така и за непреки плащания към всяка трета страна или посредник, когато има причина да се смята, че ще бъдат предадени за горепосочената цел.

Предоставяне и получаване на подаръци

Доставчикът няма пряко или косвено да плаща или предоставя облаги на служители на клиенти или доставчици, за да получи или запази техния бизнес или да повлияе на решенията им от името на работодателя им. Служителите на Доставчика нямат право да приемат или изискват никакви облаги от настоящи или бъдещи доставчици във връзка с дейности, извършвани от името на Concentrix+Webhelp. Такива служители обаче могат да приемат подаръци, развлечения или други прояви на внимание, които не са прекомерни и са в съответствие с разумните стандарти в бизнес общността.

Конфликт на интереси

Доставчикът и неговите служители няма да предприемат никакви действия или да имат интереси, които могат да създадат конфликт на интереси при предоставянето на стоки или услуги на Concentrix+Webhelp. Ако Доставчик узнае за действителен или потенциален конфликт на интереси, Доставчикът незабавно ще уведоми Concentrix+Webhelp и ще подкрепи Concentrix+Webhelp при предприемането на необходимите действия за коригиране на ситуацията.

Кодекси за поведение на клиента

Concentrix+Webhelp може да има задължение към един или повече от своите клиенти да спазва кодекса на поведение на такъв клиент и да го прилага в своите бизнес отношения с Доставчици. В такъв случай предоставянето от страна на Concentrix+Webhelp на каквато и да е работа на Доставчика в подкрепа на такъв клиент ще бъде предмет на съгласието на Доставчика да спазва всички условия на кодекса за поведение на клиента, които по друг начин не са обхванати от този Кодекс за поведение на доставчиците.

Политика за защита на данните и сигурност

От Доставчика се изисква да гарантира спазването на всички закони, директиви, правителствени и/или регулаторни насоки и най-добри практики в индустрията, осигуряващи събирането, обработката, защитата, прехвърлянето, достъпа и съхранението на лична информация в държавите, в които работи, и юрисдикции, където се предоставят услуги на Concentrix+Webhelp. Доставчиците, предоставящи услуги, които изискват обработка на лична или чувствителна информация, трябва да имат адекватна и доказуема защита на данните и управление на сигурността. Цялата такава информация трябва да се пази поверителна и защитена от неоторизиран достъп, унищожаване, използване, промяна и разкриване чрез прилагане на подходящи технически и/или организационни мерки. Доставчикът може да бъде задължен да информира Concentrix+Webhelp за своите мерки за сигурност от време на време и трябва да гарантира, че неговите подизпълнители, обработващи лични данни, разполагат с еквивалентни предпазни мерки. Concentrix+Webhelp може да поиска от Доставчика да подпише отделно Споразумение за защита на личните данни, ако е необходимо.

Връзки с държавните институции, медиите и инвеститорите

Доставчикът няма да инициира какъвто и да е вид публичност или да прави изявления или заявления пред инвеститори, медии или държавни органи, отнасящи се до Concentrix+Webhelp, без първо да получи

предварително писмено разрешение от Concentrix+Webhelp (освен когато се изисква от държавните органи или съгласно закона).

Проверка на миналото

Преди да се ангажира с който и да е избран Доставчик, Concentrix+Webhelp може да избере да извърши или да поиска проверка на миналото, включително, но не само, проверки за санкции и кредитни проверки на Доставчика и/или неговите собственици/директори.

Неизпълнението на основната проверка ще се счита за неспазване на правилата и условията на Кодекса за поведение на доставчиците и може да доведе до прекратяване на бизнес отношенията с Concentrix+Webhelp.

Застраховка

От Доставчика може да се изисква да получи застраховка в зависимост от естеството на предоставяните стоки и услуги. При поискване Доставчикът предоставя застрахователната полица на Concentrix+Webhelp.

Точност и съхранение на записите

Доставчикът гарантира, че бизнес записите, свързани с Concentrix+Webhelp, са точни и справедливо отразяват всички бизнес транзакции, и гарантира, че тези записи се съхраняват сигурно за периода, изискван от закона, и се предоставят при разумно искане от Concentrix+Webhelp.

Корпоративно управление

От всички Доставчици се очаква да спазват приложимите разпоредби за корпоративно управление и да гарантират прозрачност и високо етично управление в своя бизнес и организация.

Полезни изкопаеми от зони на конфликт

Полезните изкопаеми от зони на конфликт са определени природни изкопаеми, добивани в различни засегнати от конфликти и/или високорискови държави, чиито природни ресурси включват минерали, които са в голямо търсене както на местно, така и на световно ниво.

Търговията с полезни изкопаеми може да се използва за финансиране на въоръжени групи, подхранване на принудителния труд и други нарушения на човешките права и в подкрепа на корупцията и прането на пари. Тези така наречени „конфликтни минерали“ като калай, волфрам, тантал и злато, наричани още 3TG, могат да се използват в ежедневни продукти като мобилни телефони и автомобили или в бижута.

Доставчикът трябва да спазва изискванията на всички закони, конвенции, правила, наредби или разпоредби във връзка с използването, купуването и продажбата на конфликтни минерали и нито един продукт, доставен на Concentrix+Webhelp, не може да съдържа или включва такива конфликтни минерали.

Обучение относно задълженията по този Кодекс на поведение

Доставчикът на годишна база ще провежда подходящо обучение и запознаване на своите служители във връзка със задълженията им съгласно законите и този Кодекс за поведение на доставчиците, включително, но не само, приложими закони, свързани с противодействието на корупцията, предотвратяване на модерното робство и принудителен труд, незаконен тормоз и дискриминация на работното място.

Сертификация за съответствие и одит

Concentrix+Webhelp може да изиска от Доставчика да удостовери съответствието си с условията на този Кодекс за поведение на доставчиците или може да бъде изискано да се подложи на одит от Concentrix+Webhelp или негови служители/представители, за да докаже съответствието си с условията на този Кодекс за поведение на доставчиците. В случай че такъв одит установи съществено несъответствие от страна на Доставчика, Доставчикът трябва да поеме разходите за такъв одит и да отстрани това несъответствие без допълнителни разходи за Concentrix+Webhelp. Concentrix+Webhelp има право да прекрати отношенията си с Доставчика поради наличие на несъответствие или неуспешно отстраняване на несъответствие, ако сметне за необходимо.

Наблюдение на съответствието и докладване на нарушения

Concentrix+Webhelp очаква от своите Доставчици да разполагат с механизми за контрол и процеси, предназначени да улеснят спазването на закона и на този Кодекс за поведение на доставчиците. Concentrix+Webhelp насърчава своите Доставчици да осигурят механизъм за анонимни оплаквания на своите служители, агенти и подизпълнители, за да съобщават за нарушения на този Кодекс за поведение на доставчиците. Доставчикът трябва да защитава от неблагоприятни последици всяко физическо лице, което добросъвестно докладва за нарушения.

От всички Доставчици се очаква незабавно да докладват за всички идентифицирани или подозирани нарушения на закона или на този Кодекс за поведение на доставчиците на адрес <https://integritycounts.ca/org/concentrix> и да предоставят подходящо съдействие за всякакви разследвания от Concentrix+Webhelp за действително или предполагаемо нарушение на този Кодекс за поведение на доставчиците.

Противоречие

Ако има някакво противоречие на условия между този Кодекс за поведение на доставчиците и всяко споразумение, сключено между Concentrix+Webhelp и Доставчика, този Кодекс за поведение на доставчиците има предимство.

Формуляр за потвърждение и приемане

(Трябва да бъде подписан от упълномощен представител на Доставчика по време на включването на Доставчика в системата за доставки и след това на годишна база по искане на Concentrix+Webhelp)

Аз, [име],[designation] на[Supplier name], с настоящото потвърждавам, че прочетох и разбрах Кодекса за поведение на доставчиците на

Concentrix+Webhelp и потвърждавам допълнително, че спазваме разпоредбите на Кодекса за поведение на доставчиците, както е приложимо за нас, и разбирам, че всяко противоречие/нарушение на Кодекса за поведение на доставчиците може да доведе до прекратяване на всеки договор и отстраняване от списъка с доставчици, изпълнители и консултанти на Concentrix+Webhelp. Освен това се съгласявам да предоставя документи за доказване на съответствие с приложимите закони, както може да се изисква от Concentrix+Webhelp от време на време. Потвърждавам, че не сме в банкрут, несъстоятелност, производство по ликвидация или сме имали активи, управлявани от ликвидатор или от съда.

Подпис

Име на подписалия

Име на Доставчика

Дата

Място