

הקוד האתי של בזק בינלאומי



משאבי אנוש



בזק בינלאומי
יותר ממספר 1

דבר המנכ"ל

עובדים יקרים,

בזק בינלאומי הינה חברה מובילה בתחומה השואפת וחותרת למצוינות ושיפור מתמיד. כחלק מסט הכלים הניהוליים שלנו והמנחים את פעילותינו העסקית, בחרנו להגדיר את הקוד האתי הפורש את הערכים בהם אנו מאמינים כחברה ושלוארם בחרנו לפעול. קוד שכזה מאפיין חברות חזקות ומובילות ומאפשר לנו לשמור על תרבות עסקית המהווה מופת לשאר החברות בארץ בין אם בתחום התקשורת ובין אם במשק בכללותו.

בבסיס קיומה של בזק בינלאומי עומדים שני נדבכים מרכזיים האחד הוא לקוחות החברה – בזק בינלאומי שמה את לקוחותיה במרכז ומתחייבת לקיים עימם מערכת יחסים מקצועית, איכותית, שירותית והוגנת. הנדבך השני הינו עובדי החברה, המצעידים אותנו קדימה שנה אחר שנה -בזק בינלאומי דואגת לייצר סביבת עבודה מתקדמת ומאתגרת לעובדיה ומעודדת אותם לעבודת צוות, שיתוף פעולה יזמות ויצירתיות.

הקוד האתי מגדיר את הנורמות ואת הסטנדרטים הנשענים על ערכי הליבה של החברה ומסייעים לנו בהתמודדות נוכח סוגיות אתיות וצמתי קבלת החלטות עסקיות ומקצועיות במהלך עבודתנו בחברה. קיום חוקי המדינה, נאמנות לחברה, מקצועיות, יושרה, אחריות אישית, כבוד, שיווין והוגנות כלפי כל אדם הם התשתית שעליה יכולה בזק בינלאומי לקיים יחסי עבודה תקינים ויציבים בתוכה, ולשמור על תדמית ציבורית אמינה ומתקדמת בעיני לקוחותיה וכל גורם חוץ עימו היא עובדת.

עקרונות העשייה הללו והקוד האתי המאגד אותם, הם הרף ששמנו לעצמינו על מנת להמשיך ולהשיג בצורה הטובה ביותר את יעדי החברה. הם גם הרף שאנו מציבים לעצמינו בהתנהלותנו העסקית, במטרה להמשיך ולהוביל בגאווה בשוק התקשורת הישראלי.

שלכם,
מוטי אלמליח
המנכ"ל

תוכן עניינים

2	דבר המנכ"ל	
4	מבוא כללי – "דרכנו בעסקים"	1.
4	מהו קוד אתי?	1.1.
4	מילוי הוראות דין	1.2.
5	אחריות הנהלה	1.3.
6	עקרונות עשייה	1.4.
7	כללים להתנהלות עסקית-אתית	2.
7	בינינו לבין עצמנו	2.1.
8	אנחנו והלקוחות	2.2.
9	אנחנו ובעלי המניות	2.3.
10	אנחנו ושותפינו לעסקים	2.4.
12	אנחנו והמתחרים	2.5.
12	אנחנו בקהילה ובסביבה	2.6.
14	דיווח על התנהגות לא-אתית	3.
15	עשה את הדבר הראוי!	4.
16	מדיניות יישום, הטמעה ובקרה	5.

1. מבוא כללי – "דרכנו בעסקים"

1.1 **מהו קוד אתי? הקוד האתי של בזק בינלאומי - "דרכנו בעסקים"** הינו מסמך שיטתי, הקובע עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוונת פעולתם של נושאי משרה בכירה, מנהלים ועובדים בחברה. בהתייחס לאופי ותחומי הפעילות של החברה, הקוד מציב "רף"- אידיאל מעשי, של הראוי והטוב שאליו אנו מכוונים ובכך הוא נבדל מנהלים או חוקים, המציבים "סף" - מינימום הכרחי. בעצם, "דרכנו בעסקים" מהווה את תעודת הזהות הערכית-אתית שלנו - הצהרה מפורשת ומוחשית לדברים שאנו, מנהלים ועובדים בבזק בינלאומי, מאמינים בהם ושואפים לקיומם.

לכל המנהלים והעובדים בבזק בינלאומי חלה החובה, שהיא גם זכות, לקרוא בקפידה את הקוד האתי, ולנהוג על פיו!

הקוד מתייחס לכל הדרגים בבזק בינלאומי, דירקטורים, נושאי משרה בכירה, מנהלים ועובדים.

הממונה על יישום ואכיפת הקוד האתי בארגון הוא מנהל הביטחון ומניעת הונאות (יניב מיסטריל)

1.2 **מילוי הוראות דין** - קוד אתי, כמסמך ערוך, אינו יכול לפרט את כל המצבים האפשריים במסגרת עבודתנו, כי כאלו יש אין-סוף. בנוסף, העקרונות והכללים הקבועים בקוד זה, אינם המקור הבלעדי לכללי ההתנהגות בבזק בינלאומי. מצטרפים אליהם חוקים, תקנות ונהלי החברה. לפיכך בשמירה וביישום עקרונות הקוד האתי מתבקשת גם הפעלת שיקול דעת סביר וראוי.

הכרה, כיבוד וציות לחוקי המדינה ונהלי החברה, הם הבסיס לכללי האתיקה הקבועים בקוד!

1.2.1 על מנהלי בזק בינלאומי ועובדיה לכבד את הדין ולציית בצורה מלאה להוראותיו בכל מקום בו הם פועלים.

1.2.2 בנוסף, על מנהלי ועובדי בזק בינלאומי לקיים בנאמנות נהלים, תקנות ונורמות התנהגות שהחברה ועובדיה מחויבים לפעול על פיהם.

1.2.3 כמי שמעניק שירותים לציבור מחויב כל מנהל ועובד בבזק בינלאומי בזהירות מקצועית ראויה, תוך ביצוע עבודתו באמונה ובשקידה.

1.2.4 על מנהלי בזק בינלאומי ועובדיה לפעול במסגרת הסמכויות שהוענקו להם תוך נקיטת אמצעי בקרה מתאימים.

1.3 **אחריות הנהלה** - אתיקה עסקית מהווה אתגר ומבחן ניהולי במיטבו. הנהלת בזק בינלאומי מתחייבת להוביל את החברה על פי הסטנדרטים הקבועים בקוד האתי - "דרכנו בעסקים", לשמש מודל ליושר אישי, הגינות וניקיון כפיים, ולהוות קו מנחה לכל עשייה או התנהגות במישור האישי, המקצועי והארגוני.

1.3.1 על המנהלים לבחון ולעקוב האם קיימים סימנים המעידים על התנהגות לא אתית בחברה ולדווח עליה לממונה על יסום הקוד האתי בחברה – יניב מיסטריאל.

1.3.2 על המנהלים לפעול ליצירת אורה בה העובדים יחושו חופשיים להביע דעתם ולדווח על מצבים של קונפליקטים או דילמות אתיות שאינן עולות בקנה אחד עם הקוד האתי.

1.4 **עקרונות עשייה** - בעולם שבו תרבויות משתנות, חברות נופלות וקמות, שירותים ומוצרים נולדים ונעלמים, קבענו בבזק בינלאומי ארבעה עקרונות של עשייה. הם אינם בני חלוף ולא ניתנים לשינוי שכן הם מבטאים את המהות שבבסיס "דרכנו בעסקים":

: יושרה

היה אמיתי ונאמן לדברים שאנו מאמינים בהם. נהג בכנות, הגינות והוגנות, ועשה את הדבר הראוי לעשותו, ללא פשרות.

: כבוד לזולת

נהג בכבוד בכלם: בחברים לעבודה, בלקוחות, בשותפנו העסקיים ובכל הנקרים בעשייתנו, תמיד! - גם אם תחשוב אחרת. כי דרך ארץ קודמת לעסקים.

: אחריות אישית

המחויבות של כל אחת ואחד מאיתנו היא לטובת החברה ועובדיה, להתפתחות אישית ומקצועית, לעשייה, לתוצאות ולדיווח מלא על פעילותנו.

: שוויון

אנו בעד שוויון ומניעת אפליה על רקע מין, דת או לאום.

: מצוינות

האחריות של כל אחד ואחת מאיתנו היא לביצועים איכותיים ויוצאי דופן בכל משימה ובכל מהלך ניהולי. המקצוענות, המצוינות והשאיפה המתמדת לשיפור יהיו נר לרגלנו.

2. כללים להתנהלות עסקית-אתית

2.1. בינינו לבין עצמנו

אנחנו צוות הפועל מתוך כבוד הדדי ומחויבות להגשמה עצמית :

דרכנו

אנו מתייחסים לעצמנו ולחברינו לעבודה בכבוד, הגינות ויושר - תמיד. השונות הקיימת בינינו כפרטים, משמשת יתרון אנושי ועסקי בקבוצה אותה אנו מהווים. אנו מעוניינים להוות אבן שואבת לאנשים הטובים ביותר, לפתח ולהוקיר את תרומתו של כל אחד ואחד מאיתנו להצלחה המשותפת.

עם יד על הלב

- סביבת עבודה בטוחה ובריאה היא באחריות של כל אחד ואחד מאיתנו.
- התנהגות מעליבה, מטרידה או פוגעת במבט, מילה או מגע, בין שתהא על רקע עדתי, מגזרי, מיני או אחר איננה דרכנו. אם נהיה עדים להתנהגות שכזו –נפעל למניעתה.
- בהופעתנו לעבודה, נקפיד על קוד הלבוש שלנו, במטרה לקדם אווירה והתנהלות עסקית, מכובדת וייצוגית, המבטאת מצוינות בשרות, כמו גם מתחשבת בפסיפס האנושי של עובדי החברה.
- נקפיד על כיבוד הסכמים בין עובד לחברה, החברה לעובדיה ובין ארגון העובדים להנהלה וההנהלה לארגון העובדים, באופן הדדי.
- נפעל למניעת הטרדה מינית ונאפשר דיווח ללא מורא באופן אנונימי, לממונה על מניעת הטרדה מינית בחברה.
- נכבד ונהיה קשובים לצרכיהם של עובדים בעלי צרכים מיוחדים.
- נקיים תקשורת פתוחה ואדיבה בה הקשבה ודו שיח מהווים נדבך מרכזי.
- נאפשר ונקדם התפתחות אישית ומקצועית של זולתנו.

- ‡ האצלת סמכויות תעשה למי שביכולתו להביא לתוצאות הרצויות, תוך מתן הסיוע, המשאבים, החניכה והבקרה הנדרשים.
- ‡ במידע אישי הנוגע לזולתנו נעשה שימוש מקצועי – ענייני בלבד, תוך הקפדה על צנעת הפרט.
- ‡ כאשר נשתמש בפירות והישגים מקצועיים של חברינו לעבודה, נעשה זאת תוך מתן קרדיט הולם, בבחינת "האומר דבר בשם אומרו, מביא גאולה לעולם".
- ‡ מפירות הצלחה ראויים ליהנות השותפים להשגתם.
- ‡ אנו נמנעים ממצבים המפרים בקביעות את האיזון שבין העבודה ובין חייו האישיים של העובד.
- ‡ סיום העסקה של עובד יעשה תמיד בצורה הראויה – במידת הצורך תוך סיוע להמשך הצלחה אישית ומקצועית.

2.2. אנחנו והלקוחות

- ‡ **שירות - אנו מחויבים לשביעות הרצון של לקוחותינו ונפעל ליצירת חוויית שירות "מעל ומעבר", בכל מפגש עם לקוחותינו.**

דרכנו

נפעל כדי להיות הבחירה המועדפת של לקוחותינו, בחירה המבוססת על איכות, תמורה ושירות בסטנדרטים הגבוהים ביותר, אותם נעניק ללקוחותינו.

יחסינו עם לקוחותינו הם יחסים ארוכי טווח המבוססים על כבוד, יושר, מקצועיות ואמון הדדי. טובת הלקוח והיענות מיידית לצרכיו עומדת במוקד הפעילות והעשייה העסקית שלנו.

אנו מובילים בעסקים בזכות החדשנות, האיכות והשירות אותם אנו מעניקים ללקוחותינו – לא ננצל לרעה מצבי לחץ, חוסר הבנה או פערי ידע של לקוחותינו.

עם יד על הלב

- ‡ נכבד כל לקוח כפרט ונתייחס למכלול צרכיו כלקוח.

- ‡ השירותים והמוצרים שאנו מוכרים מיועדים לרווחת הלקוחות ואנו נעשה הכל למנוע פגיעה פיזית, נפשית או מוסרית בלקוחותינו.
- ‡ לכל פניית לקוח ניתן מענה מהיר, אדיב ומקצועי.
- ‡ נפעל תוך שקיפות מלאה, תמיד נמסור מידע מדויק ואמיתי, לא נסתיר מידע רלוונטי ולא נסלף מידע אודות מוצרינו / שירותינו או כזה הקשור להצעות המתחרים, בין באופן ישיר ובין באמצעות המדיה.
- ‡ מידע פרטי / עסקי שמסרו לנו הלקוחות מהווים הצהרת אמון בנו. לא נפר אותה, ולא נאפשר העברת המידע לגורמים אחרים.
- ‡ נכבד את הרצון של לקוחותינו להביע תודה, על השירות שהענקנו.

2.3. אנחנו ובעלי המניות

- ‡ **אנו פועלים ליצירת ערך מירבי ולאורך זמן לבעלי המניות.**

דרכנו

השקעת בעלי המניות בחברה היא אות של כבוד ואמון בכל אחת ואחד מאיתנו, ונפעל להשבחתה לאורך זמן תוך שמירה על טובת החברה.

בבסיס פעולתנו כחברה עסקית שני עמודי תווך: חובת הנאמנות וחובת הגילוי הנאות.

עם יד על הלב

- ‡ אנו מחויבים לשמירה והעצמה של נכסי החברה: הכספיים, החומריים, נכסי מוניטין וקניין רוחני, מפני כל נזק, גניבה או אובדן.
- ‡ השימוש במשאבי החברה יתבצע אך ורק לקידום מטרות החברה.
- ‡ המידע הקיים בחברה (עסקי, טכנולוגי או אחר), לרבות מידע שנמסר לנו ע"י או אודות ספקים ולקוחות, הוא נכס עיקרי ומהותי. המידע חסוי ולא נעבירו, ללא אישור, לצד שלישי.

- ‏ אנו מחויבים למתן בסיס מידע שלם, מדויק ורלוונטי לבעלי המניות, באופן שיאפשר קבלת החלטות עסקיות מושכלות.
- ‏ לא נעשה שימוש במידע פנימי לשם העדפה אישית או לשם השגת רווחים אישיים – ישירים או עקיפים.
- ‏ נמנע ממצב של ניגוד עניינים מול החברה ובמידה שזה בלתי נמנע, נודיע מראש ונפעל עפ"י הוראות החברה.
- ‏ התחייבותנו לטיפול ראוי במידע של החברה קיימת גם לאחר לסיום העסקתנו בה.
- ‏ על עובד החברה לקבל אישור הגורם המוסמך לפני כל פרסום פומבי של מידע, הרצאה או ראיון הקשורים לחברה.

2.4. אנחנו ושותפינו לעסקים

- ‏ בעינינו, שיתוף פעולה הוגן עם מגוון חברות עסקיות, הינו מרכיב חשוב בעשייתנו.

דרכנו

אנו פועלים להקמה והעשרה של שיתופי פעולה בינינו ובין מגוון שותפים עסקיים, כגון: משווקים ומפיצים, ספקים וקבלני משנה, כחלק חשוב בתהליך מתמיד של שיפור ההיערכות בשוק תחרותי, וליצירת ערך מוסף ללקוחותינו ולבעלי המניות.

עם יד על הלב

- ‏ כאשר נדון ביצירת שותפויות עסקיות נתייחס גם להיבטים אתיים.
- ‏ אנו מאמינים כי "שְׁלוּחוֹ שֶׁל אָדָם, כְּמוֹתוֹ", ולכן לא נעשה על-ידי אחרים מה שאנו חושבים שלא ראוי שיעשה על-ידינו.
- ‏ התקשרויות עסקיות כגון הסכמי רכש, בחירת יועץ וכד', ייעשו תמיד על בסיס אמות מידה הוגנות הנוגעות לעניין (מקצועיות, מחיר, איכות וכד').
- ‏ תשורות או מתנות משותפינו העסקיים, לא יתקבלו.

- ⋮ כאשר אנו מעניקים תשורות או מתנות לשותפינו העסקיים, בכוח או בפועל, נעשה זאת בדרך גלויה שלא תחשב פגומה אף למראית עין.
- ⋮ ככלל, נפרע את התחייבויותינו במלואן, בזמן.
- ⋮ גם במקרים בהם מבחינה חוקית, יהיה מותר לנו לחזור בנו מהסכמים, נפעל באופן ענייני והוגן.
- ⋮ נימנע משיתוף פעולה עסקי עם גורמים העלולים לפגוע בשמה הטוב של החברה.

2.5. אנחנו והמתחרים

אנחנו מתחרים בעוצמה ובמרץ, אך תמיד בהגינות.

דרכנו

אנו מברכים על התחרות, כי עבורנו היא אתגר מתמשך, המאפשר לנו להיות במיטבנו: מקצועיים, יצירתיים וחדשנים, במטרה להעניק את המיטב ללקוחותינו.

עם יד על הלב

- הוגנות והגינות עומדים תמיד לנגד עינינו כאשר אנו מתייחסים למוצרים ושירותים של מתחרינו.
- אנו פועלים להובלת השוק דרך איכות המוצרים והשירות שאנו מעניקים תוך שמירה על כללי תחרות הוגנים.
- תמיד נהיה הוגנים באיסוף מידע. הדבר ייעשה באישור הגורמים המוסמכים בהתאם להוראות הדין ונהלי החברה.

2.6. אנחנו בקהילה ובסביבה

אנו אוהבים את הקהילה ואת הסביבה שבה אנו פועלים, ומחויבים להן.

דרכנו

אנחנו באים מתוך הקהילה, על מגוון רבדיה ומתוך הסביבה ועושר נופיה ובה אנו פועלים. העסקים שאנו עושים ושירותי התקשורת שאנו מפתחים, מקדמים את רווחת הקהילה ואיכות החיים של כולנו. אנו מעודדים פעילות זאת גם מעבר לעסקים ושעות העבודה.

עם יד על הלב

- בריאות הקהילה, בטיחותה והסביבה בה אנו פועלים נמצאים תמיד בראש סדר העדיפויות שלנו ולכן אנו פועלים מעל ומעבר לנדרש בחוק.

- ⋮ אנו תורמים באופן פעיל מכישרונותינו ומשאבינו, להעצמת החברה בישראל, על הקבוצות השונות שבה, הן באופן אישי, והן במסגרת ארגונית.
- ⋮ כאשר אנו עוסקים בתכנון פרויקטים חדשים, אנו מתחשבים בהשלכות החברתיות והסביבתיות.
- ⋮ אנו רואים באיכות הסביבה ערך חברתי, ופועלים לשימורה וטיפוחה. במצבים בהם פגיעה באיכות הסביבה הינה בלתי נמנעת, נפעל למזעורה.
- ⋮ אנו נמנעים ממצבים של ניגודי אינטרסים שיכולים להיווצר בין הארגונים בהם אנו מתנדבים ובין חברת בזק בינלאומי.
- ⋮ לכל עובד זכות לדעה פוליטית, אולם, אין לקיים פעילות פוליטית בשעות העבודה ואין להשתמש בחברה ובמתקניה ככלי לקידום מטרות פוליטיות.
- ⋮ החברה לא תקבל התנהגות או אמירה ובכלל זה ברשתות החברתיות, אשר עלולה לפגוע במדינה או בערכיה, בסדר החברתי, בכבוד האדם באשר הוא, בשלום הציבור, או בערכיה של חברת בזק בינלאומי כחברה ישראלית.

3. דיווח על התנהגות לא-אתית

- 3.1 בזק בינלאומי מבקשת לעודד תרבות של דיאלוג והיוועצות (עם כפיפים, עמיתים או מנהלים) נוכח אירועים או צמתי החלטה, שלהם נגיעות אתיות.
- 3.2 במקרים שבהם אינך מרגיש בנוח להיוועץ עם מנהלים ישירים או עמיתים, או שקיימת היוועצות שכזו, אך דעתך איננה נוחה, ניתן וראוי ליצור קשר באופן ישיר עם הממונה על יישום הקוד האתי בחברה (יניב מיסטריאל).
- 3.3 אם נקלעת למצב בו מתבצעת הפרה של הקוד האתי (או הפרה של החוק), או שגילת הפרה שכזו, לאחר התרחשותה - חובה עליך לדווח! גם כאן, ניתן לפנות אל המנהלים הישירים או אל הממונה על יישום הקוד האתי (יניב מיסטריאל).
- 3.4 בקשתך להיוועצות או לדיווח, אל הממונה על יישום הקוד האתי בבזק בינלאומי, בין שתהיה טלפונית בכתב או אחרת, יכולה להיעשות באופן אנונימי.
- 3.5 כל הפניות יטופלו באופן דיסקרטי, תוך שמירה על חשאיות וחסיון בהיקף הרחב והמלא ביותר.
- 3.6 בזק בינלאומי אוסרת ותעשה כל שביכולתה, למניעת פגיעה, מכל סוג שתהא, בעובד שדיווח בתום לב על התנהגות לא אתית.

4. עשה את הדבר הראוי!

החלטה על פעולה עסקית עם השלכות אתיות לעולם אינה קלה, והשפעתה תיתכן על כל אחת מ- 6 קבוצות בעלי העניין של החברה (עובדים, לקוחות, בעלי מניות, שותפים עסקיים, מתחרים, קהילה).

משהתקבלה ההחלטה, יש לשקול האם "זהו" הדבר הראוי לעשותו? חשבנו כי, 6 השאלות הבאות יוכלו לעזור לך לענות על שאלה זו:

"רואים 6/6"

1. האם פעולתך עולה בקנה אחד עם -"דרכנו בעסקים"?
2. האם בהחלטתך אתה נאמן לבזק בינלאומי.
3. האם תרגיש נוח לספר על פעולתך בישיבת צוות / הנהלה?
4. האם היית רוצה שהחלטתך / פעולתך תתפרסם בעיתונות?
5. האם פעולתך תיתפס כראויה ע"י כל אחת מ- 6 קבוצות בעלי העניין?
6. האם היית רוצה שילדך ינהג כמוך, בבוא העת?

5. מדיניות יישום, הטמעה ובקרה

- 5.1 בזק בינלאומי פועלת ליישום אחריותה לאתיקה עסקית בעזרת מנגנון ארגוני, שעליו מוטלת האחריות המעשית הכוללת לנושא האתיקה העסקית בבזק בינלאומי.
- 5.2 בפעולות המנגנון נכללות: הדרכה והסברה, מדידה, בקרה ואכיפה, דיווח, עדכון הקוד האתי (בהתאם לנסיבות), ופעולה מתמדת לשיפור הביצועים האתיים של החברה.
- 5.3 לצד הפעילות הפנים-ארגונית, תפעל בזק בינלאומי לקידום המודעות של כלל בעלי העניין בחברה, לאחריותה העסקית – אתית.
- 5.4 בזק בינלאומי תתחשב במידת האתיקה של העובד בעת דיונים במיני משרות מובילות והעדפה מובהקת של אלה שמקרינים יושרה ונאמנות והיוצרים בסביבתם אוירה אתית המשפיעה לחיוב על התנהגות עובדים אחרים.