



דרכנו בעסקים

הקוד האתי של בזק להתנהלות עסקית

כסלו תשע"ז, דצמבר 2016



בזק. להרגיש בבית

תוכן העניינים

3	מכתב יו"ר הדירקטוריון והמנהל הכללי
4-5	פרק א' - מבוא כללי - דרכנו בעסקים
	פרק ב' - כללים להתנהלות עסקית - אתית
6	2.1 בינינו לבין עצמנו
7	2.2 אנחנו והלקוחות
8	2.3 אנחנו ונכסי החברה
9	2.4 אנחנו ושותפינו לעסקים
10	2.5 אנחנו והמתחרים
11	2.6 אנחנו בקהילה ובסביבה
12	פרק ג' - דיווח על התנהגות לא-אתית
13	פרק ד' - עשה את הדבר הראוי
14	פרק ה' - מדיניות יישום, הטמעה ובקרה
15	מכתב סמנכ"ל משאבי אנוש



מנהלים ועובדים יקרים!

במהלך למעלה מעשרים וחמש שנות קיומה של חברת בזק, היא ובעצם אנחנו, פועלים בכדי לממש מצוינות טכנולוגית ועסקית.

לאחר השקת הקוד האתי ותהליך ההטמעה, לאור השינויים המתרחשים בסביבה הפנימית והחיצונית, סביב החתירה המתמדת למצוינות עסקית, בחרנו לעדכן את הקווים המנחים עליהם מבוסס הקוד האתי, המהווים אבני דרך לנורמות התנהגות בחברה – "דרכנו בעסקים".

עקרונות העשייה עליהם נבנה הקוד האתי כוללים: יושרה, כבוד לזולת, אחריות אישית, שיווין ומצוינות. עקרונות אלה לא השתנו, הם אבני היסוד לקוד האתי המעודכן והם הרף שאנו מציבים לעצמנו בדרכנו בעסקים, כאן נקבעים כללי ההתנהגות וההתנהלות העסקית שלנו – מה שאנו שואפים להיות ומכוונים לכוכב הצפון – "המצפן העסקי".

אנו מאמינים שאתיקה מהווה גם יתרון עסקי ושיווקי. אנו בוחרים לשים על השולחן, לצד השאיפות הלגיטימיות של מקסום רווחים והשאת ערך המניות, גם עקרונות ערכיים ואין ספק – שהשאיפה לנהוג על פי אלו, יסייעו לעמידה ביעד של מבחן ה-ROI או ה-EBITDA.

אף שהקוד האתי איננו מתיימר לכלול מענה לכל סיטואציה עסקית שתיקרה אי פעם בדרכנו, הוא כן מבטא תפיסת קיום ועוגן ערכי שעל פיהם יש לשקול החלטות נקודתיות בחיינו העסקיים. כאן למעשה בא לידי ביטוי האתגר והמבחן הניהולי במיטבו – ניהול שמצד אחד מניב פירות איכותיים, אך באותה עת שומר על קרקע בריאה ונקייה.

בזק היא בעלת אחריות נוספת, שונה אף מזו של המתחרים. אנו אומרים ש"להרגיש בבית" (ביתם של הלקוחות שלנו), זה מחייב – הלקוחות לא מכניסים כל חברה הביתה. ועדיין כשמישימים בדלת ואומרים "בזק" אנשים פותחים את הדלת. לנו זה נראה טריוויאלי, אבל זה לא העולם שחוות חברות תקשורת אחרות.

המבחן האמיתי של קוד זה, יהיה באיכות המענה שיתנו ויקבלו כל עובד ומנהל, המתמודדים עם דילמה אתית, בכל אחד מתחומי הפעילות העסקית שלנו: אנחנו – עובדים ומנהלים, לקוחותינו, בעלי המניות, שותפינו העסקיים – ספקים ואחרים, מתחרינו והקהילה בה אנו חיים.

אנו מאמינים כי יחד נמשיך להוביל את שוק התקשורת בישראל, תוך שמירה על עליונות טכנולוגית ועל תרבות עסקית שמהווה דוגמא ומופת לחברות המתחרות שלנו ולשאר החברות בארץ.

שלכם,

סטלה הנדלר
מנכ"ל

שאול אלוביץ
יו"ר הדירקטוריון



1. פרק א' – מבוא כללי

”דרכנו בעסקים”

1.1 | מהו קוד אתי?

הקוד האתי של בזק – ”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, מאמינים בהם ושואפים לקיומם.

קוד אתי, כמסמך ערוך, אינו יכול לפרט את כל המצבים האפשריים במסגרת עבודתנו, כי לאלו כידוע אין-סוף. לפיכך בשמירה וביישום עקרונות הקוד האתי מתבקשת גם הפעלת שיקול דעת סביר וראוי.

- לכל המנהלים והעובדים בבזק חלה החובה, שהיא גם זכות, לקרוא בקפידה את הקוד האתי ולנהוג על פיו!
- הקוד מתייחס לכל הדרגים בבזק; דירקטורים, נושאי משרה בכירה, מנהלים ועובדים.

1.2 | מילוי הוראות דין

העקרונות והכללים הקבועים בקוד זה, אינם המקור הבלעדי לכללי ההתנהגות בבזק. הם מצטרפים וניצבים על גבי אותו מינימום הכרחי המתבטא בחוקים, תקנות ונהלי החברה.

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

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

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

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

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

1.3 | אחריות הנהלה

אתיקה עסקית מהווה אתגר ומבחן ניהולי במיטבו. הנהלת בזק 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 יישום הקוד האתי בחברה.

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

1.4 | 5 עקרונות עשייה

בעולם שבו תרבויות משתנות, חברות נופלות וקמות, שירותים ומוצרים נולדים ונעלמים, קבענו בבזק חמישה עקרונות של עשייה. הם אינם בני חלוף ולא ניתנים לשינוי שכן הם מבטאים את המהות שבבסיס ”דרכנו בעסקים”.





אחריות אישית

כל אחד ואחת מאיתנו נושא באחריות אישית למעשיו, גם כשהוא פועל כחלק מקבוצה, גדולה כקטנה.



כבוד לזולת

נהגו בכבוד בכולם: בחברים לעבודה, בלקוחות, בשותפנו העסקיים ובכל הנקרים בעשייתנו, כי דרך ארץ קודמת לעסקים.



יושרה

היו אמיתיים ונאמנים לדברים שאנו מאמינים בהם. נהגו בכנות, הגינות והוגנות ועשו את הדבר הראוי לעשותו, ללא פשרות.



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. פרק ב' – כללים להתנהלות עסקית – אתית



אנחנו צוות הפועל מתוך כבוד הדדי ומחויבות להגשמה עצמית.

דרך ה-8:

אנו מתייחסים לעצמנו ולחברינו לעבודה בכבוד, הגינות ויושר. 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.
- נפעל למניעת הטרדה מינית ונאפשר דיווח ללא מורא באופן אנונימי, לממונה על מניעת הטרדה מינית בחברה.
- 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.
- נכבד ונהיה קשובים לצרכיהם של עובדים בעלי צרכים מיוחדים.
- נקפיד על כיבוד הסכמים בין עובד לחברה, החברה לעובדיה ובין ארגון העובדים להנהלה וההנהלה לארגון העובדים, באופן הדדי.
- נקיים תקשורת פתוחה ואדיבה בה הקשבה ודו-שיח מהווים נדבך מרכזי.
- נאפשר ונקדם התפתחות אישית ומקצועית של זולתנו.
- נאציל סמכויות 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 ההצלחה ראויים ליהנות השותפים להשגתם.
- אנו נמנעים ממצבים המפרים בקביעות את האיזון שבין העבודה ובין חיינו האישיים של העובד.
- סיום העסקה של עובד יעשה בצורה ראויה ומכובדת – במידת הצורך תוך סיוע להמשך הצלחה אישית ומקצועית.





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

דרך ה-8:

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 חוסר הבנה של לקוחותינו.

עם יד על הלב

- נכבד כל לקוח 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.
- נמסור מידע מדויק ואמיתי אודות מוצרינו / שירותינו או כזה הקשור להצעות המתחרים.
- מידע פרטי / עסקי שמסרו לנו הלקוחות מהווים הצהרת אמון בנו.
- לא נפר אותה ולא נאפשר העברת המידע לגורמים אחרים, להם לא נתן הלקוח את הסכמתו.





אנו פועלים ליצירת ערך מירבי ולאורך זמן לבעלי המניות.

דרך ה-8:

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.





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

דרך ה-8:

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 ובעלי המניות.

עם יד על הלב

- כאשר נדון ביצירת שותפויות עסקיות נתייחס גם להיבטים אתיים.
- אנו מאמינים כי "שלוחו של אדם, כמותו", לכן לא נעשה באמצעות 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 מהותיות 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.
- התחייבותנו לטיפול ראוי במידע של החברה קיימת גם לאחר לסיום העסקתנו בה.





אנחנו מתחרים בעוצמה ובמרץ, אך בהגינות.

דרך ה-8:

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.
- נהיה הוגנים באיסוף מידע ונפעל בהתאם להוראות הדין ונהלי החברה.





2.6 | אנחנו בקהילה ובסביבה:

אנו אוהבים את הקהילה והסביבה בה אנו פועלים ומחויבים לה.

דרך ה-8:

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 רואים באחריות חברתית, מעורבות ותרומה לקהילה ערכים מרכזיים, ולכן נפעל באמצעות תרומות, התנדבות עובדים ושותפות אמיתית עם עמותות חברתיות וארגונים שונים.
- 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.
- 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 כחברה ישראלית ציבורית.



3. פרק ג' – דיווח על התנהגות לא-אתית

- 3.1 | בזק 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 ישום הקוד האתי בחברה.
- 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 ישום הקוד האתי.
- 3.4 | בקשתך להיוועצות או לדיווח, אל הממונה על ישום הקוד האתי בבזק, 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 אוסרת ותעשה כל שביכולתה, למניעת פגיעה, מכל סוג שתהא, בעובד שדיווח בתום לב על התנהגות לא אתית.



4. פרק ד' - 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?
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 תרגיש נוח להסתכל על עצמך ב"ראי"?



5. פרק ה' – מדיניות יישום, הטמעה ובקרה

5.1 | האחריות בבזק ליישום הקוד האתי היא על סמנכ"ל משאבי אנוש, הפועל בעזרת וועדת סמנכ"לים באמצעות מנהלי החברה.

5.2 | הממונה על יישום הקוד האתי אחראי בין היתר על: הדרכה והסברה, בקרה ואכיפה, דיווח, עדכון הקוד האתי (בהתאם לנסיבות), ופעולה מתמדת לשיפור הביצועים האתיים של החברה.

5.3 | לצד הפעילות הפנים-ארגונית, תפעל בזק לקידום המודעות של כלל בעלי העניין בחברה, לאחריותה העסקית – אתית.

בזק תתחשב במידת האתיקה של העובד בעת דיונים במינוי משרות מובילות והעדפה מובהקת של אלה שמקרינים יושרה ונאמנות והיוצרים בסביבתם אוירה אתית המשפיעה לחיוב על התנהגות עובדים אחרים.



לעובדי החברה שלום רב,

האחריות ליישום ולהטמעת אתיקה עסקית – "דרכנו בעסקים", משמעותה לצד מנגנון הפעולה, פתיחות לסביבה עסקית "ירוקה" והטמעת ערכיה.

כמי שהוביל את בניית המודל והתפיסה לאתיקה עסקית בחברה, אני רואה בכל רובדי החברה – מהטכנאי ונציגי השירות ועד למנהל הבכיר, את הכוח המוביל ואת הנושאים באחריות האישית לכך שהתנהגות אתית תתקיים על ידי כל אחת ואחד מאיתנו, בהתאם לעקרונות "דרכנו בעסקים", מה שיוביל ליצירת ערך עסקי לחברה.

כעובד החברה, באם נתקלת בהתנהגות שאינה אתית לדעתך, הנך מתבקש להציג זאת בפני מנהל האגף הממונה עליך.

אם תשובתו אינה מספקת, זכותך לפנות ל-"פורום לבחינת התנהגות אתית" בראשות סמנכ"ל משאבי אנוש בחברה. פורום זה, עוסק בדילמות אתיות שצפו ועלו בחברה.

הפורום אינו עוסק בעבירות על נהלי החברה או בעבירות משמעת שהינן הסף המחייב כל עובד ועובדת בחברה, הנידונות במסגרת מנגנון המשמעת בחברה.

יחד נוביל את הדרך – "דרכנו בעסקים"!

בברכה,

אהוד מזומן

סמנכ"ל משאבי אנוש

