



קבוצת חיפה - כללי התנהגות

קבוצת חיפה – כללי התנהגות

- 3 כללי
- 3 כללי ההתנהגות וההתנהלות המנחים את קבוצת חיפה

פירוט העקרונות

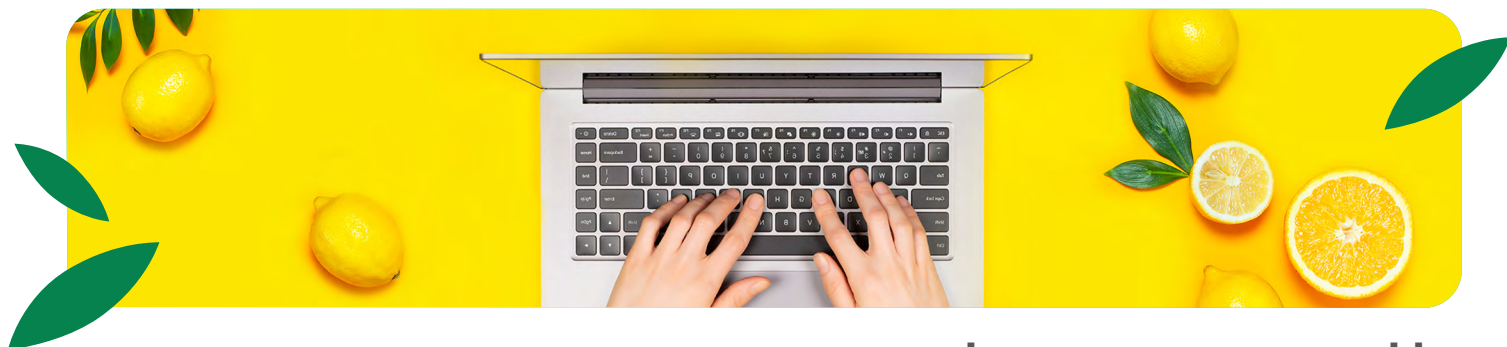
- 4 התנהגות עסקית נאותה
- 6 שיווק, מכירות ולקוחות
- 8 מדיניות התקשרות עם ספקים
- 9 קשרים עם לקוחות וספקים בחו"ל
- 9 יחס למתחרים
- 9 נכסים
- 11 חיפה כמקום עבודה
- 13 יישום כללי ההתנהגות ודרכי הבקרה

קבוצת חיפה – כללי התנהגות



כללי

כללי ההתנהגות של העובדים בקבוצת חיפה (להלן - "חיפה") מבוססים על ערכי הליבה של חיפה: INNOVATION, IMPACT, COMPASSION, יחד עם הדינים והנהלים המחייבים בישראל ובקהילה הבינלאומית. הקבוצה מחוייבת לקיים את כל הדינים, האמונות והכללים הרלוונטיים לפעילותה, לשמירה על ערכי מוסר אוניברסליים ועל כללי מנהל תקינים. מסמך זה אינו בא להחליף את נהלי הקבוצה השונים אלא להוסיף עליהם. בכל מקום במסמך בו מוזכר המונח "עובד", הכוונה היא גם לעובדת כמוכן.



כללי ההתנהגות וההתנהלות המנחים את קבוצת חיפה

- ✓ התנהגות מוסרית ברמה גבוהה: יושר, אמינות, טוהר מידות, מתן כבוד לזולת והקפדה על התנהגות אישית הולמת ומכבדת.
- ✓ ראיית הקבוצה, העובדים, הלקוחות, הספקים והשותפים העסקיים, חברות אחרות בקבוצת חיפה העולמית, כשותפים מלאים למימוש מטרות הקבוצה ולמימוש מחויבויותיה.
- ✓ הגינות בכל מערכות הקשרים שהקבוצה מקיימת עם לקוחות, ספקים, שותפים עסקיים, מתחרים, גורמים ממשלתיים וציבוריים, רשויות שונות, כמו גם עם עובדי הקבוצה עצמם.
- ✓ איכות גבוהה של מוצרים ושירותים.
- ✓ עמידה מלאה, בכל עת ובכל מקום, בכללי התרבות הארגונית שהקבוצה התוותה או אימצה ובדרישות החוק וההסכמים, בין היתר בכל הנוגע לצמצום השפעות סביבתיות ושמירה על סביבת עבודה בטוחה וגהותית.
- ✓ ראיית הלקוחות והספקים כנכסיה העיקריים של הקבוצה ומחוייבות לשמירה על שביעות רצונם.
- ✓ ראיית העובד כמפתח להצלחתה של הקבוצה ומחוייבות לקידומו, טיפוחו וחיווק תחושת השייכות וההזדהות שלו עם הקבוצה ועם מטרותיה, תוך התנהגות שוויונית לכלל העובדים, ללא הבדלי דת, גזע, מין, גיל, מוצא או השקפה.



פירוט העקרונות המנחים את קבוצת חיפה והתנהגות העובדים בה



1. התנהגות עסקית נאותה

קבוצת חיפה מנהלת את קשריה ועסקיה באחריות, יושר, אמינות והגינות, תוך שמירה על החוקים ועל כללי התנהגות עסקית נאותה. מחויבות זו חלה על כל עובדי הקבוצה.

1.1 טוהר מידות

- על העובד להתנהג ביושר ובמוסריות בעת מילוי תפקידו.
- על העובד לקיים בהקפדה חוקים ותקנות, ועליו להתנהג בהתאם לנומרות המוסר והערכים שבבסיסם טוהר מידות, יושרה ונאמנות בכל פעילות ובכל התקשרות שבהן הוא מייצג את הקבוצה ו/או פועל בשמה.
- הקבוצה מעודדת את העובד לדבר בפתיחות על כל בעיה שעולה, ולדווח מיידית על כל חשש לפגיעה בטוהר המידות ופגיעה בנומרות המוסר המקובלות ו/או עבירה על החוקים והתקנות.
- בכל מקרה של חשש לפגיעה בטוהר המידות, הנושא ידווח לסמנכ"ל בטיחות, איכות ובטחון, לסמנכ"לית משאבי אנוש או למנכ"ל הקבוצה, והקבוצה תקיים בדיקה פנימית או חיצונית, על פי הנסיבות.

1.2 טובות הנאה (ראו גם סעיף "מתנות")

- הקבוצה אוסרת על העובד לקבל טובת הנאה מכל גורם הקשור במישרין או בעקיפין לקבוצה (כולל ספקים, נותני שירותים, לקוחות, מתחרים וכיוצא בזה), מלבד הקבוצה עצמה, בין אם טובת ההנאה מהווה תמורה לעבודתו, או נוגעת לתפקידו בקבוצה, או שעלולה להיות לה השפעה כלשהי על מילוי תפקיד זה, או על הקבוצה עצמה.



- על עובד אשר קיבל טובת הנאה להחזירה מיידית לגורם הנותן בליווי מכתב הסבר המציג את האיסור החל עליו מטעם הקבוצה. העתק המכתב יועבר על ידי העובד למנהל חברת הבת/סמנכ"לית משאבי האנוש של הקבוצה.
- אם קיים חשש כי החזרת טובת ההנאה או המתנה תפגום במעמדה העסקי של הקבוצה, יודיע העובד על כך למנהל חברת הבת/סמנכ"לית משאבי האנוש, ויפעל בהתאם להנחיות שיקבל מהם.
- הקבוצה אוסרת על ממונה לקבל טובת הנאה מעובד הכפוף לו, במישרין או בעקיפין.
- הקבוצה והעובד יקפידו שעובד לא יהיה קשור לעסקה שבה יכולות להיות לו טובות הנאה או אינטרסים אישיים ללא אישור מפורש מראש ובכתב מהקבוצה.
- בכל מקרה של אי בהירות יש לפנות לנוהל איסור הענקת מתנות ו/או טובות הנאה.



4. חבילות שי בעלות ערך סביר ובתנאי שיועברו לידי מנהל חברת הבת / סמנכ"לית משאבי האנוש של הקבוצה בהתאם לעניין, אשר יקצו אותן לטובת אירועים כלל חברתיים או לחלוקה בקרב עובדי החברה.

הקבוצה מודעת להיווצרות טבעית של קשרים אישיים, הן בקרב העובדים והן בינם לבין גורמי חוץ הנמצאים עימם בקשרי עבודה. על העובד לוודא ולהבטיח כי בכל מקרה של מערכת יחסים כזאת, לא יתפתחו ניגודי עניינים או חשש להעברת טובות הנאה מסוג כלשהו.

1.5 מידע פנים

עובד לא ינצל מידע הנמצא ברשותו כתוצאה מעבודתו להפקת תועלת אישית, ובכלל זה מידע של גורמים זרים. הקבוצה אוסרת על העובד להעביר מידע שאינו ברשות הציבור ו/או נחלת הכלל אשר הגיע לידיה במסגרת עבודתו, למעט מקרים בהן ישנה דרישה חוקית של רשות, וזאת לאחר התייעצות עם יועציה המשפטיים של הקבוצה. במקרה של עובד המחזיק, משקיע או שולט במניות של גורמים הקשורים בקבוצה (ארגון מתחרה, ספק או לקוח של הקבוצה), עליו ליידע את סמנכ"לית משאבי האנוש של הקבוצה. במקרה שייקבע כי קיים חשש לפגיעה בתפקודו ו/או שנוצר ניגוד עניינים כתוצאה מגיעתו במניות אלה, עליו לפעול למכירתן ו/או העברתן. האמור לעיל לא יחול על אחזקה לא מהותית במניות ו/או ניירות ערך של חברות ציבוריות.

1.3 ניגוד עניינים והתקשרויות עסקיות נוספות

על העובד להימנע מפעילויות, השקעות והתקשרויות עסקיות כלשהן המעמידות אותו, או עשויות להעמיד אותו, בניגוד עניינים עם הקבוצה ללא אישור מפורש בכתב מהקבוצה.

הקבוצה אוסרת באופן מוחלט על העובד לבצע פעילות עסקית פרטית מול לקוח, ספק או ארגון מתחרה של הקבוצה, גם אם הוא סבור שלא ייווצר ניגוד עניינים בין פעילות זו לבין פעילותו בקבוצה.

למען הסר ספק, איסור זה חל גם על התקשרות עסקית

פרטית, כגון רכישת מוצרים או שירותים מחוץ למסגרת העבודה, כולל כזו הנעשית במחירי שוק, אלא אם ניתן לכך מראש ובכתב אישור של סמנכ"לית משאבי האנוש של הקבוצה והסמנכ"ל הממונה על העובד.

בכל מקרה של ספק לגבי התעוררות מצב של ניגוד עניינים, על העובד לפנות למנהל חברת הבת/ סמנכ"לית משאבי האנוש של הקבוצה לצורך קבלת הנחיות.

1.4 מתנות

הקבוצה אוסרת על כל פעולה של הענקת מתנות אשר מהווה, אפילו למראית עין, ניסיון להשיג בתמורה יחס מועדף או שינוי החלטה.

להלן פירוט המתנות והתשורות שמותר לעובד לקבלן, ואשר בקבלתן לא עולה חשש של פגיעה בטוהר המידות:

1. קבלת עזרי פרסום מקובלים בעלי ערך סמלי הנושאים "לוגו" הארגון המעניק.

2. קבלת מתנה בערך סביר ומקובל לרגל אירוע משפחתי חגיגי של העובד או של בני משפחתו על ידי המוזמנים לאירוע – בין שהם חברים לעבודה ובין שהם גורמים הנמצאים בקשרי עבודה עימו.

3. קבלת פרס ציבורי המוענק לעובד בפומבי, גם אם הוא נובע מעבודתו.

2. שיווק, מכירות ולקוחות

קבוצת חיפה רואה בלקוח את הנכס המרכזי שלה ועושה הכל כדי לשמור על שביעות רצונו, על ידי אספקת מוצרים ושירותים בסטנדרטים גבוהים של איכות, טכנולוגיה ואמינות, כמו גם על ידי שמירה חסרת פשרות על כללי היושר וההגיינות בכל התנהלותה מולו.

2.1 עסקאות

קבוצת חיפה מעורבת בתהליכים התפעוליים של לקוחותיה. יחד עם זאת, הקבוצה לא תיקח במודע חלק בפעילות שאינה תואמת את הדין החל במקום ובמועד שבו היא מתבצעת.

2.2 מידע וחומר פרסומי

קבוצת חיפה מספקת ללקוחות פוטנציאליים מידע המיועד להציג את תחומי העיסוק שלה, את סוגי השירותים שהיא מספקת ואת מגוון יכולותיה הלוגיסטיות, הטכנולוגיות והניהוליות. המידע ערוך בצורת חומרים פרסומיים שונים) עלוני תדמית, דפי מידע, מצגות ומדיות דיגיטליות אחרות), המשמשים אמצעי עזר בפעילות השיווקית. המידע יימסר ללקוחות הפוטנציאליים תוך שמירה על העקרונות הבאים:

שמירה על דייוק, מהימנות והגינות בעריכת החומרים, תוך התאמה למדיניות הקבוצה ובאישור מנכ"ל הקבוצה.



שימוש במידע פנימי של הקבוצה ייעשה אך ורק בתנאי שהוא מאושר לפרסום.

הצגת השוואות לארגונים או שירותים מתחרים תיעשה בתנאי שנתוני המתחרים נלקחו מפרסומים רשמיים של המתחרים כדוגמת דוחות של חברות ציבוריות, פרסומים של לשכת המסחר וארגון התאגידים, ניסויים וסקרים שהתבצעו על ידי מוסד מחקרי מוכר, וכיוצא בזה.

2.3 מכרים

השתתפות במכרים מעת לעת היא חלק ממאמציה של קבוצת חיפה לשמר לקוחות, להשיג לקוחות חדשים ולהרחיב את פעילותה. בהשתתפותה במכרים מקפידה הקבוצה לשמור בכל שלב על כל החוקים והעקרונות המחייבים אותה בפעילויותיה, כפי שמפורט להלן:

ההשתתפות במכר תושגת על הנורמות ועל הכללים הנהוגים במדינה שבה הוצא המכר, כמו גם על הנורמות האוניברסליות המקובלות בקשר לניהול מכרים. על עובדי הקבוצה הקשורים לניהול מכר להכיר את מכלול הנורמות והכללים הקשורים בו: כללים אוניברסליים מקובלים בקשר למכרים, כלליה וחוקיה של המדינה שבה הוצא המכר והכללים הייחודיים שהוגדרו לאותו מכר. הקבוצה תוודא הדרכת העובדים ושליטתם בידע הנדרש.

במקרים של חוסר בהירות באשר להתנהלות המכר, יידון הנושא בדרגים המתאימים בקבוצה תוך קבלת אישור ממנכ"ל הקבוצה.

ציפייתה של הקבוצה לזכות במכרים מושתתת על יכולותיה ועל יתרונותיה בלבד, ולא על שיקולים זרים או על ניסיונות הטיה פסולים למיניהם.

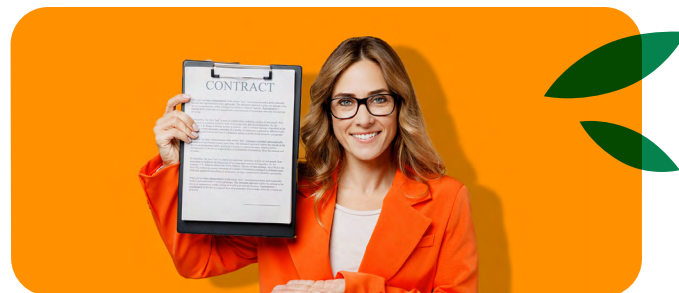
2.5 ניהול משא ומתן

שלב המו"מ הינו שלב קריטי בתהליך השלמת העסקה, ותכליתו מיצוי האפשרויות להשגת תנאים אופטימליים לביצועה. ניהול משא ומתן מול הלקוח הינו באחריות הגורם המסחרי הרלוונטי, קרי, מנהל חברת הבת ו/או גורמי השיווק שהגישו את הצעת המחיר (להלן: "גורם המסחר"). ניהול המו"מ על ידי גורם המסחר יהיה על פי הכללים והעקרונות הבאים:

- ✓ גורם המסחר יקבל הנחיות לניהול המו"מ בהתאם למדיניות הקבוצה.
- ✓ גורם המסחר ינהל את המו"מ במסגרת המגבלות אשר הותוו לו, וכן לא יבטיח, לא בכתב ולא בעל-פה, תוספות ושיפורים אשר יש בהם כדי לחרוג מאותן מגבלות כאמור.
- ✓ במקרה של בקשת תוספת או שיפור על-ידי הלקוח אשר חורגת מסמכותו, יביא אותה גורם המסחר בפני מנהליו בהתאם לנהלי הקבוצה.

2.6 ניסוח החוזה וחתימתו

- חתימת החוזה מהווה את תחילתה הרשמית של העסקה. ניסוח החוזה וחתימתו יעשו לפי הכללים והעקרונות הבאים:
- ✓ הקפדה מלאה על דיוק בניסוח החוזה וכן וידוא יכולת עמידה של הקבוצה בכל תנאיו.
 - ✓ הנוסח הסופי של החוזה יוכן על ידי יועציה המשפטיים של הקבוצה, או במקרים שהניסוח מוכתב על ידי הלקוח, באישור מנכ"ל הקבוצה והיועצים המשפטיים שלה, תוך הקפדה על פירוט מלא ומדויק של כל התנאים הטכניים, הכספיים והמשפטיים.
 - ✓ החתימה על החוזה, על כל סעיפיו ותכניו, תיעשה אך ורק על-ידי מורשי החתימה בקבוצה ועל-פי נהלי הקבוצה.
 - ✓ הקבוצה תדאג להכשרה מסודרת של כל הגורמים בקבוצה המעורבים בהכנת חוזים.



2.4 הצעות מחיר

תמחור המוצרים והשירותים של קבוצת חיפה נעשה על בסיס כלכלי, בשאיפה להגדלה מירבית של המכירות מחד גיסא ושל הרווחיות מאידך גיסא. הכנת הצעות המחיר תיעשה לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- ✓ גורמי המסחר המופקדים על תהליך התמחור ועל הגשת הצעות מחיר יקפידו, בשלב מוקדם ככל האפשר, לבדוק את הנושאים הבאים:

1. יכולת הקבוצה לעמוד בכל דרישות העבודה: תקינות, איכות ואמינות המוצר, ההסמכות והאישורים הנדרשים, לוחות זמנים, מועדי אספקה וכל דרישה אחרת שמעמיד הלקוח, תוך כדי עמידה בדרישות רגולטוריות של מדינת היעד.
 2. התאמת העסקה לדרישות ולנהלי הקבוצה בנוגע לתמחור ולתנאי תשלום.
 3. שיעור הביטחונות הנדרש על ידי הלקוח.
 4. קיום הגבלות כלשהן להתקשרות עם הלקוח, הן מטעם קבוצת חיפה בישראל ובחו"ל והן מטעם רשויות אחרות.
 5. ידי חיפה, קיום רישיונות והיתרים, הן אצל הלקוח והן בהנדרשים לביצוע העסקה ואשר חובת השגתם מוטלת על הקבוצה.
- ✓ החתימה על הצעת המחיר תיעשה על ידי הגורמים המוסמכים בקבוצה, בהתאם לנושא ולהיקף הסכומים הנדונים.



3. מדיניות התקשרות עם ספקים

במסגרת מדיניותה לספק שירותים באיכות ללא פשרות, מקפידה קבוצת חיפה על איכות גבוהה של מוצרים ושירותים שהיא רוכשת לצורך פעילותה.

הקבוצה רואה בספקיה גורם המחוייב לקידום האינטרסים שלה ולהצלחתה העסקית. תהליך בחירת הספק נעשה על בסיס מדדי איכות, בטיחות, עלות, אמינות ושירות, ובהתאם לנהלי הקבוצה.

✓ תהליך בחירת הספק יתבצע על פי נהלי הקבוצה הרלוונטיים.
✓ בחירת הספק על ידי הקבוצה תיעשה בצורה הוגנת, תוך שקלול המדדים המפורטים להלן:

1. איכות ואמינות העבודה או השירות המסופקים על-

ידו ועמידתו בכללי הבטיחות והגיהות כפי שנקבעו על-ידי הרשויות.

2. מידת ההשקעה הנדרשת מהקבוצה כדי להביא את הספק לסטנדרטים המצופים ממנו.

3. חוסנו העסקי והכלכלי של הספק ויכולתו לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות לוחות זמנים ומחירים.

2.7 שירות לקוחות

קבוצת חיפה רואה בשירות הלקוחות חלק מהתחייבותה ללקוח. שירות לקוחות אמין ומקצועי תורם לשיפור שביעות רצונו של הלקוח ולשמירה על נאמנותו, כמו גם לשיפור מוניטין הקבוצה ולחיוזוק תדמיתה. השירות ללקוח יתנהל לפי הכללים והעקרונות הבאים:

✓ תכנון השירות ללקוח ייעשה מראש ויובא בחשבון בתהליך התמחור והקצאת המשאבים לביצוע העסקה.
✓ ההתקשרות בין הקבוצה ללקוח תושתת על בסיס עסקי ותתנהל בהתאם לתנאי החוזה. בהיעדר חוזה תתנהל ההתקשרות בהתאם להצעת מחיר שאושרה על ידי הלקוח.
✓ שירות הלקוחות יופקד בידי עובדים מקצועיים שזהו תפקידם, ואשר יוכשרו ויוודרכו לצורך כך על ידי הקבוצה.
✓ הקבוצה תעקוב אחר רמת שביעות הרצון של הלקוח באמצעות מפגשים עם הלקוח לקבלת משוב, הערות וסקרי שביעות רצון תקופתיים.

4. קשרים עם לקוחות וספקים בחו"ל

קבוצת חיפה מנהלת את קשריה ועסקיה באחריות, יושר, אמינות והגינות, תוך שמירה על החוקים ועל כללי התנהגות עסקית נאותה. מחויבות זו חלה על כל עובדי הקבוצה.

בכל התנהלות בחו"ל מנחים את הקבוצה הכללים והעקרונות הבאים:

שמירה על כל מערכת החוקים והכללים הנהוגים במדינת היעד, כולל דיני הסחר הלאומיים והבינלאומיים החלים בה.

שמירה על התנהגות הולמת של עובדי הקבוצה בכל נסיעותיהם בתפקיד, כולל ציות מלא לדיני המדינה שבה הם פועלים והימנעות מכל מעשה או מחדל העלול להתפרש כפגיעה בערכי הדת או בערכי התרבות המקומיים, כמו גם באינטרסים של מדינת ישראל ו/או של קבוצת חיפה.

5. יחס למתחרים

קבוצת חיפה רואה בתחרות חלק אינטגרלי מכל פעילות עסקית ומשתמשת בה כמנוף לשיפור ולפיתוח יתרונותיה. הקבוצה מתייחסת למתחריה באופן ענייני, הוגן ומכובד, מתוך אמונה כי הדגשת יתרונותיה ופיתוחם, ולא השחרת פני מתחריה, היא הדרך הנכונה להצלחה עסקית.

עובדי הקבוצה או נציגיה לא ינסו להשיג באופן בלתי חוקי ו/או פסול מידע על המתחרים, כולל מידע טכני על השירותים, על המחירים, על ניהול המו"מ או כל מידע אחר שעשוי לתת לקבוצת חיפה יתרון עסקי בלתי הוגן על פניהם.

אין ליצור התקשרויות עם מתחרים אשר יש בהן כדי לגרום להטעיית הלקוחות או התקשרויות שאסורות על פי חוק.

הקבוצה מעודדת שיתוף פעולה בנושאי איכות הסביבה לרווחת הפרט והחברה בישראל ובעולם, גם כשמדובר בשיתוף פעולה עם מתחרים, במגבלות החוק.

6. נכסים

נכסיה של קבוצת חיפה, המוחשיים והבלתי מוחשיים כאחד, נצברו במהלך שנים רבות. נכסים אלה מהווים את תשתית הונה וחוסנה של הקבוצה. נכסיה של הקבוצה מיועדים לשימוש על-ידי הקבוצה ועובדיה אך ורק למען השגת מטרות הקבוצה. כל שימוש אחר, אם למטרת רווח או תועלת אישית, ואם לצורך פעילות שאינה קשורה בעבודה, הינו אסור ומהווה פגיעה בקבוצה.

6.1 ציוד ורכוש קבוע

כל פריט המתקבל בקבוצה כרכוש קבוע יירשם ככזה בספרי הקבוצה, על-פי כללי החשבונאות.

עובדי הקבוצה יקפידו על שמירת תקינות ציוד הקבוצה.

הוצאה של ציוד, רכוש וטובין כלשהם אל מחוץ למתקני הקבוצה תיעשה על-פי נהלי הקבוצה הרלוונטיים, ובאישור הגורמים המוסמכים.

על העובד לדווח לממונה עליו על כל שינוי במצב הציוד, כולל מיקום, נזק או אובדן. הטיפול במקרה ייעשה על-פי נהלי הקבוצה.

6.2 מערכות המחשוב

כל שימוש במערכת המחשב על ידי העובד ייעשה למטרות הקבוצה בלבד.

אין לבצע העתקה של קבצים ממערכת המחשב של הקבוצה למחשבים חיצוניים.

השימוש במערכת המחשב ייעשה באופן נכון ומקצועי, למניעת נזק לציוד יקר ערך.

כל רכישה של מערכת מחשב, חומרה או תוכנה, תיעשה אך ורק על-ידי מחלקת מערכות מידע של הקבוצה, על-פי נהלי הקבוצה, ובהתאם לצרכיה.

השימוש בתוכנות ייעשה אך ורק בהתאם לתנאי רכישתן או קבלתן.





6.3 נכסים רוחניים

נכסיה הרוחניים של הקבוצה כוללים את הידע והמידע שברשותה בכל תחומי העיסוק שלה, המקצועיים והניהוליים כאחד, ובכלל זה פיתוחים בלעדיים ושיטות עבודה ייחודיות. בכל הנוגע לשמירה על נכסיה הרוחניים של הקבוצה, יש להקפיד על העקרונות והכללים הבאים:

על עובד הקבוצה לשמור על מידע בדרך נאותה, ולהימנע מלהעביר מידע לגורמי חוץ ללא אישור. כל מסירת מידע לגורמי חוץ תיעשה בפיקוח הקבוצה ובהתאם לנהליה.

הקבוצה מפעילה מגוון אמצעי אבטחת חומרה ותוכנה כדי לשמור על מידור המידע וכדי למנוע את דליפתו לגורמים שאינם מוסמכים.

בכל הנוגע לשימוש במערכות התקשורת, ינהג העובד לפי ההוראות המחייבות של הקבוצה, וזאת כדי למנוע דליפת מידע לגורמים שאינם מוסמכים.

6.4 נכסי לקוחות וספקים

קבוצת חיפה מתייחסת לנכסיה הרוחניים של חברות אחרות (לרבות מידע עסקי ו/או מידע אחר אודותיהן) (על-סמך אותם קריטריונים המנחים אותה ביחסה לנכסיה שלה. הקבוצה מוודאת שימוש אחראי בנכסים אלה, שומרת על זכויות בעליהם ועומדת בתנאי השימוש שסוכמו מראש. עובדי הקבוצה יקפידו שלא להעביר מידע עסקי של לקוח אחד ללקוח אחר.

אין להשתמש בתוכנות שלא אושרו על ידי הגורמים המוסמכים) מחלקת מערכות מידע). אין להתקין תוכנות בלתי חוקיות על המחשב.

אין להשתמש בתוכנות שנרכשו או התקבלו שלא כדין. השימוש באינטרנט ייעשה באופן מושכל, תוך כדי הקפדה על חיסיון מידע מירבי ועל מניעת כל פגיעה בכבוד הקבוצה, בתדמיתה או בקשריה העסקיים. הקבוצה תדאג לאבטחת המידע, שמירה על סודיותו ומניעת אובדנו במספר דרכים:

1. שמירת חומר מסווג על-ידי העובדים על פי הנוהל הקיים בקבוצה(ראה: "נוהל אחריות אישית לאבטחת מידע").
2. קיום מערך אבטחת מידע הולם.
3. קיום נהלי גיבוי לשמירת המידע.
4. חינוך העובדים למודעות ועירנות בנושא ביטחון מחשבים ואבטחת מידע.

הקבוצה מאפשרת שימוש במערכת המידע למטרות הוצאת וקבלת מיילים אישיים ובלבד שהשימוש יהיה סביר ומושכל ולא יהיה בו משום גרימת נזק לקבוצה בכל דרך שהיא.

הקבוצה שומרת על זכותה לפקח ולבקר את אופן השימוש במערכות המידע, ולצורך כך, וככל שתמצא לנכון, לבדוק, לבחון ולעייין בקבצי המחשב, הספריות השונות והמחשבים אשר נמסרו לשימוש העובדים. פעילות כאמור תיעשה בהתאם למפורט ב"במדיניות אבטחת מידע של הארגון" ותוך כדי הקפדה על פרטיות העובד.

7. חיפה כמקום עבודה

קבוצת חיפה שואפת להעניק לעובדיה סביבת עבודה חיונית ונעימה, נקייה מהטרדות ומושתתת על התחשבות הדדית ברגשות, ובכלל זה שמירה על קודים מקובלים של נימוס, דרך ארץ והופעה חיצונית הולמת.

להלן פירוט הכללים והעקרונות שעל-פיהם נבנים מרכיבי סביבת העבודה בחיפה:



7.1 תנאי העסקה ועבודה

במטרה להבטיח לעצמה עובדים איכותיים ברמה גבוהה, המממשים את הפוטנציאל האישי והמקצועי שלהם בעבודתם, נוקטת החברה במדיניות העסקה ופיתוח עובדים על-פי העקרונות הבאים:

- ✓ בחירת העובדים נעשית על בסיס כישורי המועמדים, ניסיונם ומידת התאמתם לתפקידים הרלוונטיים. הקבוצה אינה מפלה בין עובדים על בסיס מין, דת, גזע וכיוצא בזה.
- ✓ חל איסור לקליטת קרובי משפחה לעבודה בקבוצה, שכן העסקת קרובי משפחה מהווה ניגוד עניינים ועלולה להביא ליחסי כפיפות או לקשרי עבודה בין העובד לקרוב משפחתו בקבוצה ולהשפיע על יחסי העבודה בהקשרים רבים.
- ✓ הקבוצה מקיימת מערכות שתפקידן הגנה על העובד ושמירה על זכויותיו.
- ✓ הקבוצה מאפשרת ניווד עובדים בין יחידותיה, על-פי צרכי הקבוצה, וכן בהתאם להעדפות העובד ולכישוריו.
- ✓ קידום העובד נקבע על-ידי הממונים עליו, על-פי מדיניות הקבוצה ועל-פי צרכיה.
- ✓ הקבוצה משקיעה בפיתוח ובקידום מקצועי של עובדיה ומנהליה בכל הרמות, באמצעות הכשרות והדרכות.

7.2 מחויבות אישית בעבודה

גילוי רצינות, אחריות אישית ונוכחות בעבודה, בכפוף לנהלי הקבוצה כפי שיפורסמו מעת לעת, מהוות בסיס לתשלום השכר לעובדים ולביצוע תחשיבי עלויות העבודה. יש להקפיד על התנהגות אחראית ורצינית בכל פעילות ארגונית ומקצועית, ובכלל זאת שעות עבודה תקינות וזמן עבודה מספק במהלך ימי העבודה. האחריות לדיווח נוכחות מוטלת על העובד באישור המנהל בסוף כל חודש במידת הצורך. הבקרה והדיווח נעשים באמצעות מערכת ממוחשבת מתאימה.

קבוצת חיפה מעודדת קשרים חברתיים בין העובדים במהלך העבודה. קיום קשרים חברתיים בין עובדים יתבצע בצורה מכבדת והולמת לצדדים תוך כיבוד המרחב הציבורי וללא פגיעה בפריין העבודה ובמקום העבודה.

7.3 בטיחות בעבודה

קבוצת חיפה דואגת לבטיחות עובדיה ולבריאותם, ומספקת להם סביבת עבודה בטוחה, המוסדרת על-ידי מערכת נהלי בטיחות וגהות, המונחית על-ידי הכללים והעקרונות הבאים:

- ✓ עמידה בדרישות רגולטוריות ובתקנים, ואימוץ שיטות עבודה ואמצעים טכנולוגיים מתקדמים להבטחת הגהות והבטיחות של העובדים בעת ביצוע עבודתם.
- ✓ דאגה כי העובד יכיר את נהלי הבטיחות הנוגעים לעבודתו וזאת בדרך של קיום מערכת הדרכה, שינון נהלים והוראות, הפצת מידע והפעלת פיקוח ובקרה מסודרים.
- ✓ על כל עובד לפעול לפי נהלי הבטיחות המחייבים (ראה מסמך "מדיניות הבטיחות של קבוצת חיפה").
- ✓ הקבוצה מעודדת את העובד לשאוף לסביבת עבודה בטוחה ולגלות ערנות לנושאי בטיחות כגון איתור מפגעים או כשלים פוטנציאליים ודיווח עליהם לגורמים המתאימים.

7.4 סביבת עבודה נטולת הטרדות

קבוצת חיפה מוקיעה הטרדות מכל סוג כלפי עובדיה בסביבת עבודתם. הקבוצה שואפת להגביר את המודעות בקרב עובדיה, ומעודדת את העובדים, ובמיוחד את הממונים, לגלות רגישות וערנות יתר בכל הקשור לנושא זה. הקבוצה אימצה נוהל בנושא ומינתה את מנהלות משאבי האנוש בישראל ומנהלי חברות הבת בחו"ל לטיפול בתלונות על הטרדות מיניות) ראה: "תקנון למניעת הטרדה מינית והתנכלות על רקע מיני").

7.5 סביבת עבודה מכבדת

כבוד הדדי הוא ערך עליון בקבוצה. התעמרות בעבודה, המתבטאת בהתנהגות פוגענית, משפילה או מאיימת, היא התנהגות בלתי מקובלת ופסולה. כל עובד אחראי ליצור סביבת עבודה חיובית ובטוחה. התנהגות מתעמרת תפגע באווירת העבודה, בביצועים וברוחה של כל העובדים. במקרה של פגיעה יש לפנות מיידית למשאבי אנוש להמשך טיפול.

7.6 פעילות פוליטית בעבודה

קבוצת חיפה מכירה בזכותו של כל עובד לדעה פוליטית משלו. עם זאת, חל איסור על קיום פעילות פוליטית בשעות העבודה בתוך מתקני הקבוצה או שימוש בנכס כלשהו של הקבוצה, פיזי או רוחני, לקידום מטרה או דעה פוליטית.

7.7 מחויבות לסביבה ולקהילה

כחלק מהיותה קבוצה מתקדמת, המאמצת את ערכי הקהילה העסקית ומגלה אחריות ומחויבות כלפי משאבי הסביבה ואיכותה, מקיימת חיפה מדיניות של שמירה על איכות הסביבה ועל רווחת הקהילה. הקבוצה מצפה מהעובד לגלות מודעות לאיכות הסביבה ולעשות כמיטב יכולתו להגן עליה, וזאת על-ידי מניעת מפגעים, התראה על חשש לפגיעה בסביבה ופעילות אקטיבית לקידום איכות הסביבה.



8. יישום כללי ההתנהגות ודרכי הבקרה

מסמך "כללי ההתנהגות" מכיל את האמונות והשקפות העולם של הקבוצה, לצד הנחיות להתנהגויות ולפעילויות שיביאו לידי ביטוי את השקפות העולם האמורות באופן התנהלותה המעשי של הקבוצה. מסמך זה מהווה רשימת "עשה ואל תעשה" של עובדי קבוצת חיפה והוא אינו גורע מכל נוהל, הוראה או תכנית ייעודיים לנושאים השונים.

8.1 ניהול ובקרה

יישום כללי ההתנהגות הינו בתחום אחריותה של סמנכ"לית משאבי האנוש של הקבוצה. כחלק מהאחריות על הכללים, סמנכ"לית משאבי אנוש תוודא:

- ✓ הפעלת תכנית הדרכה מסודרת להטמעת הכללים ולשמירה שוטפת על בקיאות כל עובדי החברה בהוראותיהם.
- ✓ שמירה על עדכניות הכללים והמלצות על עדכונים נחוצים.
- ✓ ייעוץ לעובדים בכל נושא של התנהגות עסקית או הנחיה ספציפית המופיעה בכללי ההתנהגות.
- ✓ טיפול בהפרות הכללים, ובכלל זה הפעולות הבאות:
 1. עידוד העובדים לדווח על הפרות הכללים.
 2. קיום הליך תלונה נגיש וחשאי.
 3. הגנה על העובד המדווח מפני התנכלויות בפועל או בכח.
 4. מעקב אחר הטיפול בתלונה
 5. עדכון העובד המדווח על הטיפול בתלונה ותוצאותיו.

8.2 תכנית הטמעה

כללי ההתנהגות יועברו מהמנהלים ועד לאחרון העובדים ובכלל זאת לכל עובד חדש בחברה, וזאת במסגרת תכנית הטמעה כלל ארגונית. כמו כן, מסמך "כללי ההתנהגות" יופץ בין העובדים ויופיע דרך קבע באתר האינטרנט של הקבוצה, בעברית ובאנגלית.

8.3 חובת היישום

ההחובה ליישם את כללי ההתנהגות ולקיים התנהגות עסקית הולמת מוטלת על כל עובדי קבוצת חיפה בכל הדרגים, כל אחד בתחום אחריותו. כחלק מחובה זו, ינהגו העובדים לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- ✓ ילמדו ויכירו את הנאמר במסמך כללי ההתנהגות, ויחתמו עליו. המסמך החתום יישמר בתיק העובד.
- ✓ יאמצו את הוראותיו ויתנהגו לפיהן.
- ✓ יגלו ערנות למקרים שבהם הכללים אינם נשמרים.
- ✓ יימנעו ככל יכולתם ממצבים העלולים להוביל לפעילות בלתי חוקית או בלתי מוסרית, ולא ישלימו עם פעילות כזאת אצל אחרים.
- ✓ יתייעצו עם האחראי על כללי ההתנהגות בכל שאלה או ספק.

על החתום

חתימת העובד

מוטי לוין, מנכ"ל





תומכים בפיתוח מקיים

קבוצת חיפה קיבלה על עצמה את עקרונות הפיתוח המקיים (Sustainable Development Goals) כפי שנוסחו באו"ם. שבעה-עשר העקרונות מגדירים התייחסות נאותה לסביבה, זכויות אדם ותנאי עבודה.

www.haifa-group.com

