

קוד אתי
דיפלומט

DIPLOMAT

תוכן עניינים

04	תכלית הקוד האתי
	מה מוביל אותנו
06	הייעוד שלנו
06	החזון שלנו
07	העקרונות שלנו
08	הערכים שלנו
	ההתנהגות העסקית שלנו
16	עובדים וסביבת עבודה
17	אחריות ההנהלה
18	לקוחות / ספקים
19	מתחרים
19	סביבה וקהילה
20	בעלי מניות
21	כללי התנהלות תאגידית
22	דרכי התמודדות עם דילמה אתית

תכלית הקוד האתי



עובדים יקרים,

אני שמח להציג בפניכם את הקוד האתי של חברת דיפלומט והחברות הבנות שלה. כחברה מובילה במכירה והפצה של מותגי צריכה ומזון, כבר למעלה מ-50 שנה, דיפלומט מציעה ללקוחותיה מגוון רחב של מוצרים של חברות מובילות בעולם, לצד שירותים מקיפים בתחום המכירות וניהול פתרונות לוגיסטיים לאורך שרשרת האספקה.

הקוד האתי מציג את ערכי היסוד שלנו ואת העקרונות המבטאים את כללי ההתנהלות העסקית, לפיהם אנו פועלים. הקפדה על כללי הקוד האתי, תעצים את תודעת האחריות המשותפת לכולנו ומחויבותנו לנהוג על פי ייעוד החברה, חזונה וזהותה הערכית, מזה שנים. כך נתרום לחוסנה של החברה והצלחתה ונהיה גאים לעבוד בה.

נעים וינמן

מה מוביל אותנו?

הייעוד שלנו

ליצור ערך לכלל לקוחותינו
כדי להיות הבחירה המועדפת עליהם.

החזון שלנו

לפתח פתרונות מכירה והפצה פורצי דרך
כדי להפוך לשחקן מפתח בשוק ה-FMCG.

העקרונות שלנו

כחברה מובילה בתחום המכירות וההפצה המונחית על ידי ייעודה וערכיה, אנו בדיפלומט פועלים ברוח העקרונות הבאים:

- מתנהגים בכבוד והערכה לזולת
- מתייחסים להצלחת החברה והצלחת העובדים כאחד
- ממוקדים בלקוח
- ממוקדים אסטרטגית בביצוע משימותינו
- מעודדים פתרונות בעלי ערך גבוה ללקוחותינו
- שואפים להיות הטובים ביותר
- פועלים בשיתוף פעולה והדדיות
- גאים בסטנדרטים האתיים שלנו

הערכים שלנו

אצלנו בדיפלומט המחויבות לערכים היא כוללת וחוצת ארגון, בכל אחת מהיחידות העסקיות הגלובליות שלנו ואצל כל אחד מהאנשים שלנו, ללא תלות בדרגה או תפקיד. ששת ערכי הליבה של הקבוצה מהווים את הבסיס לתרבות הארגונית שלנו שהינה אחידה ולקווים המנחים את דרך פעולתנו. יחד עם האנשים שלנו, הערכים הינם המניע המהותי והמשמעותי ביותר להצלחתנו.

אלו הערכים שלנו:



מחויבות



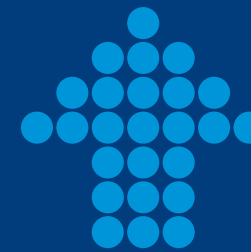
מקצועיות



הגינות



תשוקה לניצחון



רוח צוות



מוכוונות לשירות



מחויבות

אנו מתייחסים לחברה כשלנו ומשיגים תוצאות על ידי הצגת מנהיגות, מעורבות ויוזמה אישית.

עבורנו, מחויבות עסקית ומחויבות ערכית שלובה ביחד. אנו עושים את עבודתנו מתוך מחויבות אישית לעמידה באתגרים ובמשימות אותם אנו מבצעים, ונעשה כל שביכולתנו למנוף את היוזמה, הכישורים והניסיון שלנו, כדי להביא להצלחתם.

כיצד מחויבות באה לידי ביטוי בדיפלומט?

- אנו מייצגים את דיפלומט ומתנהגים בהתאם לכך, תוך הפעלת שיקול דעת ואחריות אישית. אנחנו מודעים לכך שהדרך בה אנחנו מתבטאים ומתנהלים, אם בפגישות עסקיות, ברשתות החברתיות, בשטח או במשרד, מקרינה על החברה, ולכן נדאג תמיד לשיח מכבד ולהופעה נאותה כך שלא נפגע בשמה הטוב ובתדמיתה של החברה.
- אנו מחויבים לדווח ולעדכן את הגורמים הרלבנטיים במידה ונתקלנו בהפרה ערכית במסגרת העבודה.



מקצועיות

אנו מגיעים להישגים מיטביים על ידי פיתוח יכולות אישיות ושיפור מתמיד של שיטות עבודה ויעילות ארגונית.

דיפלומט מייצגת מקצועיות. זהו אחד מעוגני הליבה שלנו, והמניע העיקרי להצלחתנו. המקצועיות שלנו מושגת באמצעות האנשים שלנו - אנו מגייסים ומטפחים את הטובים ביותר, תוך שיפור ופיתוח מתמיד של יכולותיהם ותהליכי העבודה שלנו.

כיצד מקצועיות באה לידי ביטוי בדיפלומט?

- האנשים בדיפלומט נבחרים על בסיס מקצועיות וניסיון, ובעיקר מתוך החיבור שלהם לערכי הקבוצה. אנו דואגים, כל העת, לשפר ולדייק את תהליכי המיון, בהתאם לצרכים המשתנים. כך אנו בונים חברה מקצועית ומובילה, שבבסיסה אנשים ערכיים ומוסריים.
- אנו שמים דגש רב על קידום עובדים מתוך החברה, תוך השקעה בפיתוח ומינוף היכולות המקצועיות שלהם, כדרך להכשיר את מנהלי העתיד ולהבטיח את צמיחתנו.
- אנו מתאימים את עצמנו לצרכים ולדרישות השוק, הלקוחות והאנשים שלנו, ומשקיעים בהדרכות, הכשרות ומשובים.



הגינות

אנו נוהגים ביושרה, שקיפות וכבוד, על פי עקרונותינו ובהתאם לדרישות ורוח החוק.

הגינות מלווה את דרכנו בכל מערכות יחסינו - כלפי העמיתים והעובדים שלנו, כלפי לקוחותינו, כלפי ספקינו ושותפיו החיצוניים, או כל גורם אחר. כחברה ציבורית, אנו נדרשים לשקיפות ולזהירות יתרה בכל מעשינו. אנו מאמינים שלעשות את הדבר הנכון בהגינות יוביל בהכרח להצלחה ארגונית.

כיצד הגינות באה לידי ביטוי בדיפלומט?

- כל החלטה וכל התנהלות מקצועית נעשית בראש ובראשונה בהתאם לערכי החברה ורוח החוק, ללא כל פשרה.
- אנו מכבדים את זכויותיו של כל אדם באשר הוא אדם, ללא אפליה על רקע דת, תרבות, גזע, מגדר, נטייה מינית, גיל או כל גורם אחר.
- אנו מקפידים על העסקה הוגנת, תוך מתן שוויון הזדמנויות וללא משוא פנים, המבוססת על ניסיון, יכולות והלימה לערכי החברה.



רוח צוות

רק על ידי עבודת צוות נצליח לנצח.

אנו תומכים איש ברעהו וחולקים רעיונות וידע, על מנת להבטיח את ההצלחה של החברה ושלנו לאורך זמן.

כיצד רוח צוות באה לידי ביטוי בדיפלומט?

- אנו מאמינים שהדרך הנכונה להוביל, היא על ידי יצירת תרבות ארגונית אחידה בכל המדינות בהן אנו פועלים, המבוססת על עבודת צוות, שיתוף פעולה, פיתוח מבפנים, ומחברות לארגון.
- באמצעות הקשבה לצרכי העובדים, אנו מתמקדים ביצירת צוות מעורב, יוזם ומשתף פעולה, המהווה כר פורה למקצוענות וחדשנות, בו לכל אחד ואחת יש מקום להשפיע ולתרום.
- אנו מאמינים בעבודה המתנהלת תוך פרגון הדדי והימנעות מלשון הרע. יש לזכור כי כולנו שווים ונמצאים באותה קבוצה. על כן, נקפיד לכבד חברינו לצוות ואת אמונותיהם, גם אם הן אינן תואמות את אלו שלנו.



תשוקה לניצחון

אנו מנצחים בחריצות, נחישות ומצוינות.

אנחנו שואפים תמיד להיות הטובים ביותר בכל מעשינו ולהצליח בכל תנאי.

כיצד תשוקה לניצחון באה לידי ביטוי בדיפלומט?

- אנו מקפידים להישאר המומחים בתחומינו בשוק, בכל מקום בו אנו פועלים, על ידי שיפור והתייעלות תהליכי עבודה בהתאם לשוק המשתנה, העשרה ולמידה מתמדת, הטמעת חדשנות וטכנולוגיה, והתמקדות רק בתחומים המוסיפים ערך לחברה, ללקוחותיה ולמחזיקי העניין שלה.
- אנו מחויבים למצוינות בביצוע תכניות העבודה והיוזמות העסקיות שלנו, תוך שאיפה לשיפור מתמיד, על ידי מינוף הצלחות והפקת לקחים מטעויות.



מוכוונות לשירות

אנו מעניקים מענה מצטיין ללקוחותינו, החיצוניים והפנימיים, על ידי זיהוי מתמיד של צרכיהם הייחודיים והמשתנים.

אנו מאמינים כי הצלחת הלקוח היא האתגר שלנו, ועל כן חשוב לנו לספק עבור לקוחותינו את השירות הטוב והאיכותי ביותר ולהשקיע ביחסי עבודה פוריים עימם.

כיצד מוכוונות לשירות באה לידי ביטוי בדיפלומט?

- אנו מוצאים דרכים יצירתיות לענות היום על צרכי המחר של הלקוח. אנו מציעים ללקוחותינו מגוון רחב של מוצרים ופתרונות חדשניים המבוססים על טכנולוגיות מתקדמות. כך, לקוחותינו זוכים לחוויית לקוח דיגיטלית, המקנה ערך אמיתי ויתרונות תחרותיים בסביבה עסקית משתנה.
- אנו נוהגים בכבוד ובהערכה כלפי כלל מחזיקי העניין שלנו, ושואפים לתת יחס שווה והוגן לכלל לקוחותינו וספקינו. אנו שואפים לחזק ולשפר כל העת את תחושת האמון כלפינו על ידי התנהלות שקופה, כנה ופתוחה אל מול ספקינו ולקוחותינו השונים.

ההתנהגות העסקית שלנו

עובדים וסביבת עבודה

- אנו מחויבים לערכי הקבוצה ופועלים על פיהם בכל מהלך מקצועי אותו אנו מבצעים. התנהלות המנוגדת לערכינו כלפי עובד או על-ידי עובד, תתקבל באפס סובלנות ותטופל בהתאם.
- אנו שואפים לייצר סביבת עבודה בריאה, בטוחה, מכילה ומכבדת, המעודדות שוויון, שיתופי פעולה ועזרה הדדית.
- אנו מגנים כל צורה של התנהגות בלתי הולמת, הטרדה (מילולית, פיזית או מינית) או התעמרות. על כל עובד הנתקל בהתנהגות מסוג זה לדווח עליה בהתאם לנוהל "קו חם" של הקבוצה.
- אנו פועלים בשקיפות ובהגינות לצמצום פערים, לרבות פערי שכר, וליצירת סביבת עבודה שוויונית, מגוונת ומעצימה, תוך שילוב אוכלוסיות בעלות תת-ייצוג בשוק העבודה.

- אנו דואגים לספק לעובדינו את כל הנדרש כדי לשמור על מצוינות ארגונית, מתוך שאיפה להמשיך ולשפר את חוויית העבודה בדיפלומט כל העת.
- אנו מכירים בחשיבות וביתרונות של שמירה על איזון בית-עבודה ומאמינים כי איזון יעיל בין עבודה לחיים פרטיים תורם לשביעות רצון העובדים ומניע פרודוקטיביות. על כן, אנו תומכים בסידורי עבודה גמישים.
- בטיחות היא נר לרגלנו. אנו מקפידים על כל הוראות ונהלי הבטיחות על מנת לשמור על בטיחותם של העובדים.
- על עובדים בעלי קשרים בינאישיים או משפחתיים עם עובד אחר, לקוח, או ספק, קיימת חובת דיווח, בהתאם לנהלי החברה.

אחריות ההנהלה

- בכל פעולותינו נשאף להוות דוגמה אישית עבור העובדים תחתינו ועמיתינו, בתוך החברה ומחוצה לה.
- אנו נמנעים מניצול מעמדנו לרעה בכל עניין, אישי ומקצועי.
- אנו מקפידים לכבד את פרטיותם של עובדינו ועמיתינו ולא לחשוף מידע אישי ופרטי של אדם ללא ידיעתו ואישורו.
- אנו דוגלים במדיניות דלת פתוחה ומזמינים כל עובד הזקוק לאוזן קשבת לשוחח עם מנהליו.

לקוחות / ספקים

- אנו פועלים בשותפות אסטרטגית עם מגוון ספקים מובילים, גלובליים ומקומיים, על מנת לספק ערך אמיתי ללקוחותינו ומתן מענה להעדפות הצרכניות הייחודיות.
- אנו פועלים לבניית קשרים אישיים עם הלקוחות והספקים שלנו כמפתח עיקרי לשיתוף פעולה מוצלח, תוך התנהלות אכפתית ופראקטיבית מירבית מולם.
- בחירת ספקי החברה נעשית על פי קריטריונים של איכות השירות, איכות המוצרים והתנהלות אתית.
- אנו מקפידים על שמירת פרטיות וסודיות המידע של לקוחותינו וספקינו ועל שימוש זהיר ונאות במידע זה.
- אנו מנהלים תקשורת שוטפת עם לקוחותינו וספקינו, בין היתר באמצעות סקרים שונים, ושואפים להמשיך ולשפר את הדיאלוג על ידי פיתוח מערכת לניהול תלונות לקוחות.
- אנו שואפים לטפל בכל בקשה, או תלונה, באופן הגון ובזמן.
- כאשר אנו משווקים ומפרסמים את מוצרינו, אנו מקפידים על אמינות, הגינות ושקיפות, ונמנעים מפרסום שעלול להטעות.

מתחרים

- אנו מעודדים תחרות ושואפים תמיד לנהל תחרות הוגנת עם מתחרינו בענף, תוך שמירה על נורמות מוסריות, אנושיות, חברתיות וחוקיות. בתוך כך, נימנע מלהשיג או להשתמש במידע על מתחרינו אשר הגיע בדרכים לא ישרות.

סביבה וקהילה

- אנו מחויבים לתרומה לקהילות שבהן אנו פועלים ומתנהלים בהתאם למדיניות התרומות ולמדיניות ההתנדבות הגלובלית של הקבוצה, המתמקדות בבניית מיומנויות חינוכיות וכישורי חיים עבור הדורות הבאים. באמצעות הקשר הישיר שלנו עם הקהילה, אנחנו יוצרים משמעות לעובדים שלנו, ובכך לארגון כולו.
- אנו שואפים לצמצם את פגיעתנו בסביבה, למדוד ולשפר את פועלנו בתחום זה.

בעלי מניות

- אנו שמים דגש רב על גילוי מלא ומהימן בהתאם להוראות הדין הן לבעלי מניות החברה והן לספקי הקבוצה.
- אנו פועלים להשאת ערך למשקיעים בניירות הערך שלנו על ידי פיתוח עסקי ושיפור מתמשך בכל היבטי היעילות שלנו - גידול במכירות, הרחבת סל המוצרים והשירותים, פיתוח עסקינו בטרסטוריות חדשות, והכל תוך ייעול תהליכי העבודה והתפעול.

כללי התנהלות תאגידית

- אנו מקפידים הקפדה יתרה על קיום הוראות כל דין, לרבות הכללים המקצועיים החלים עלינו ופועלים בהתאם להנחיות הרשויות והממשלות השונות, בכל אחת מהמדינות בהן אנו פועלים.
- אנו משתמשים בנכסי הקבוצה, המוחשיים והרוחניים, בצורה נאותה ואחראית ולצורכי החברה בלבד. לא ננצל את נכסי החברה או מעמדה לטובת מטרות אישיות.
- אנו פועלים למניעת ניצול הזדמנויות עסקיות או ביצוע עסקאות בניירות הערך של החברה תוך שימוש במידע פנים.
- במידה וניתקל במידע אשר עלול להשפיע לרעה על דיווחי החברה, נביא זאת לידיעת הממונים עלינו על מנת שיוכלו לטפל כיאות בבעיה ולדווח, במידה ונדרש על פי חוק, למחזיקי העניין.
- אנו שומרים על סודיות המידע של החברה בהתאם להוראות כל דין, ונמנעים מהפצתו שלא באישור.
- אנו נמנעים ממתן או קבלת טובות הנאה, מתנות, אירוח או אירועי פנאי, לכל אחד ממחזיקי העניין שלנו, או מהם, כל זאת בהתאם לנוהל קבלת מתנות של הקבוצה.
- אנו נמנעים מכל מצב של ניגוד עניינים, או מראית עין של ניגוד עניינים, בין עובדי החברה לחברה עצמה, או לגורם שלישי, אשר עלולים להשפיע באופן שלילי על עסקי החברה, כל זאת בהתאם לנוהל ניגוד עניינים של הקבוצה.
- אנו נמנעים ממעורבות פוליטית, ממתן או איסוף תרומה עבור מפלגות או פוליטיקאים וכן מקידום תפיסה פוליטית-מפלגתית או קידום מועמד פוליטי במסגרת העבודה.

דרכי התמודדות
עם דילמה אתית

דילמה אתית היא סוגיה אשר יש בה התנגשות בין שני ערכים או יותר לה לא ניתן למצוא את התשובה בחוק. שכן אם היה חוק הנוגע לסוגיה – לא הייתה דילמה.

בנוסף לקווים המנחים המוצגים בקוד זה, על מנת להצליח להתמודד ולפתור דילמות אתיות, ניתן לשאול כמה שאלות:

- האם בכלל יש דילמה? האם קיים חוק העונה על השאלה?
- האם ישנה התייחסות בקוד האתי? מומלץ תמיד לבצע בדיקה בקוד ולהבין מהם הקווים המנחים את הקבוצה בהתנהלותה.
- מה אפשרויות הפעולה העומדות בפנינו?
- מה ההשלכות של כל אחד מהפתרונות שמצאנו?

לאחר שענינו על השאלות הללו נוכל לבצע מבחן או שניים על מנת להכריע את הכף:

- מבחן האני - איך אני הייתי מרגיש אם היו נוהגים כך כלפי?
- מבחן העיתון - כיצד הייתי מרגיש אילו פרסמו את התנהלותי בעניין בעיתון?
- מבחן הילד - האם הייתי ממליץ לילדים שלי לנהוג בדרך שאני בחרתי?

התמודדות עם דילמות אתיות אינה פשוטה, ותמיד מומלץ להתייעץ ולשמוע עוד דעות לפני קבלת החלטה, במיוחד כאשר קיים ספק בנוגע לאופן הפעולה.

אנו רואים חשיבות רבה בהתנהלות כלל מנהלי ועובדי החברה על פי קוד אתי זה וערכי החברה. אנו נטפל בכל הפרה במהירות, ללא משוא פנים ובאופן שוויוני, ללא הבדל בדרג וניסיון העובד.

במידה ונתקלתם בהתנהגות שאינה בהלימה לעקרונות החברה כפי שבאים לידי ביטוי בקוד האתי, אנא צרו קשר ודווחו. ביכולתכם לדווח לממונה על הקוד האתי בחברה - מנהלת משאבי אנוש הגלובאלית, למנהל הישיר או למנהלת משאבי אנוש המקומית. כמו כן, ביכולתכם לדווח באופן אנונימי תוך שימוש בקו החם או באחת מתיבות התלונה האנונימיות הנמצאות בשטח. אנו מתחייבים לטפל בכל תלונה במלוא הרצינות.

יודגש, כי אין בכללים אלה בכדי להחליף את חוקי המדינה או כל דין אחר החל על החברה או על מי מעובדיה או נושאי המשרה שלה. אין בכללים אלה כדי לגרוע מהוראות כל חוק, ואף לא ליתן לו פרשנות מוסמכת. עם זאת, במערכת הפנימית של החברה, כללים אלה מהווים חלק בלתי נפרד מכללי המשמעת בחברה, החלים על כל העובדים. על כן, עובד שיימצא מפר את הכללים ייחשב כמי שהפר את המשמעת והחברה תנקוט כנגדו באמצעים שתמצא לנכון בגין הפרה זו, בכפוף, כמובן, להוראות כל דין. הקוד האתי אינו מהווה תחליף להוראות כל דין, תקנות ונהלים ספציפיים, ואין הוא גורע מהם. במקרה של סתירה ביניהם, יחולו הוראות הדין הקיימות. הקוד מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא מכוון לנשים ולגברים גם יחד.

DIPLOMAT

4 Hermon St. / Airport City, 701000, Israel / 972-3-9766666 / info_group@diplomat-global.com