

הקוד האתי

מבוא

אלקטרה מוצרי צריכה (1970) בע"מ, היא חברת בת של אלקו אחזקות בע"מ, החברה עוסקת בייבוא, ייצור ושיווק מוצרי צריכה חשמליים, ובהפעלת רשתות שיווק קמעונאיות למוצרי חשמל, מזון, ספורט ופנאי.

עובדי ומנהלי החברה נמצאים במגע עסקי ומתן שירותים יומיומי עם קשת רחבה של אנשים, ביניהם: ספקים, לקוחות וצרכנים המשתמשים במוצרי החברה ומבקרים בסניפי הרשתות. מגוון רחב זה של קשרים, מציב בפנינו את האתגר לשמור על מקצועיות, שירותיות, יושרה ומובילות בכל הממשקים בתוך החברה ומחוצה לה. במהלך שנות פעילותינו, תמיד ראינו חשיבות עליונה להתנהגות ערכית ויישמנו תפיסה זאת בתוכניות העבודה ובהתנהלותנו השוטפת בכל אחד ואחד מהתחומים.

החברה הגדירה קוד אתי שמטרתו להתוות דרך גם בתחום האתיקה. אנו מאמינים כי באמצעות אימוץ הקוד האתי ובהטמעתו אנו תורמים תרומה נוספת למימוש חזון החברה כחברה מובילה בתחומיה.

תפיסת עולמנו היא שהתנהגות אתית תואמת את החזון העסקי שחרתנו על דגלנו.

אנו מאמינים שהתנהגות אתית דורשת קבלת החלטות באופן מודע, תוך הפעלת שיקול דעת וזו אינה התנהגות פסיבית. הקוד האתי, כולל עקרונות המתווים את הדרך למימוש הרוח, הערכים והאתיקה של אלקטרה ומפרט את כללי ההתנהגות הנובעים מדרך זו ובכך, מהווה מצפן ערכי להתנהלות שלנו כארגון.

הקוד חל על כל עובדי קבוצת אלקטרה מוצרי צריכה, על כל שלל פעילותיה.

השילוב בין רמת מוצרים מעולה של מותגים מהמובילים בארץ ובעולם, מקצועיות בלתי מתפשרת אמינות ואחריות מול לקוחותינו - הם אלה שהובילו ומובילים את קבוצת חברות אלקטרה מוצרי צריכה למצליחה בתחומיה.

חזון

מטרתנו לשפר את איכות החיים של כלל הצרכנים שלנו, מוצר אחר מוצר, שירות אחר שירות, חוויה אחר חוויה.

המשימה שלנו להיחשף לכמה שיותר צרכנים מדי יום ולהמשיך לצמוח באמצעות הקמה וביסוס רשתות, מותגים ומוצרים שיהיו היעד המועדף של הצרכנים בכל מקום, זמן ודרך שתתאים להם.

הערכים שלנו

מקצוענות: להכיר, לדעת ולעשות את העבודה בצורה הטובה ביותר, תוך שימוש בנתונים מדויקים וכלים מתקדמים.

הוגנות: יחסים ארוכי טווח עם לקוחות משותפים עסקיים.

אכפתיות: שירות חם, גמיש ומותאם ללקוחות, המקנה להם תחושת ביטחון שהם בידיים בטוחות ומנוסות.

יעילות: חברה מגובשת, גמישה, זריזה, חדשנית וקשובה ללקוחותיה.

יוזמה: תמיד צעד אחד לפני כולם ולמען הלקוחות.

הקוד האתי – כשיש ספק, אין ספק

העשייה היומיומית והמגוונת שלנו, מציבה בפנינו שאלות רבות שיש לבחון למול אמות המידה של החברה.

הקוד האתי מבטא אמות מידה אלו ואת ההתנהגות המצופה מאנשינו בכל פעילות וממשק. כי כשיש ספק, אין ספק. לשם כך, אנו מכשירים את כל עובדי הקבוצה אחת לשנה ובכניסה לתפקיד על פרטי הקוד האתי.

כאשר עובד החברה נתקל בספק בעניין אתי, עליו לעיין בקוד האתי ובכללים מנחים או להתיעץ עם הממונים עליו על מנת לוודא כי יפעל לאור הקוד האתי.

הקוד האתי מנחה את אופן התנהגותנו כלפי גורמים שונים מולם אנו פועלים ובהם: לקוחות, ספקים, עובדים, מתחרים, רשויות וממסד, קהילה וסביבה.

דפוס ההתנהגות המרוכזים בקוד האתי שלהלן מחייבים את כלל עובדי ומנהלי החברה.

הערכים המופיעים בקוד שלנו, הם ערכים אנושיים ואוניברסליים בבסיסם, שיכולים להתאים לכל אדם בכל מקום ועת. אנו מנסים להציג כיצד ערכים אלה באים לידי ביטוי בעבודתנו בכל אחד מהממשקים. כללי ההתנהגות אינם מחליפים או גורעים מהחוקים והתקנות שאנו מחויבים להם לפי דין. הקוד מהווה נדבך נוסף המשקף את תפיסתנו הערכית ומכוון את דרך הפעולה של החברה ואנשיה, אך אין הוא מהווה מסמך חוקי המחייב את החברה ו/או מי מטעמה ולא יהווה בסיס לטענה, דרישה, תביעה כלפי החברה, מנהליה, עובדיה או מי מטעמה.

אנו מאמינים כי מחויבותנו לקוד האתי תמשיך להוביל אותנו להצלחה ולהישגים גם בעתיד ובדרך זו נתרום גם לשיפור הסביבה העסקית בה אנו פועלים.

האנשים שלנו

האנשים שלנו הם ההון האנושי, הכוח המניע והלב של אלקטרה. אנו מחויבים לספק לעובדינו סביבת עבודה הוגנת, מכבדת ובטוחה בכל אתרי החברה. אנו מעודדים מצוינות, יוזמה ותעוזה ומספקים לאנשי החברה תמיכה בתהליכים, כלים והכשרות. בהתנהלות השוטפת, אנו פועלים תוך מתן כבוד לאדם ורגישות לצרכי הפרט. תפיסת העולם שלנו באלקטרה גורסת כי סביבת עבודה מכבדת ומצמיחה תורמת לאיכות החיים של העובד, משפרת את הביצועים שלו ומובילה לשביעות רצון הדדית. אנו שואפים כי המובילות של אלקטרה תבוא לידי ביטוי בהיבט המשאב האנושי כשם שהיא באה לידי ביטוי במוצרים, מותגים ובשירות ואנו פועלים כדי להיות מעסיק מועדף ומוביל במשק.

הלקוחות שלנו

סניפי הרשתות של הקבוצה ומערך השירות הטכני והמוקדים, מעניקים שירות לאלפי צרכנים ומוצרים הנמצאים כמעט בכל בית בישראל ומשווקים תחת המותגים השונים. על רקע תפיסה זו, אנו שואפים להעניק מענה מקצועי, קשוב וממוקד לכל לקוח בכל אחד מתחומי הפעילות שלנו.

העקרונות המנחים אותנו:

- מחויבות לשירות איכותי ללקוחותינו מתוך כבוד, אכפתיות והקשבה.
- הגינות, אמינות, שקיפות ויעילות בטיפול בפניות ללקוחותינו והשקעת משאבים על מנת לספק להם שירות מקצועי ומהימן, תוך למידה והפקת לקחים מתמדת.
- שמירת סודיות המידע ופרטיות הלקוחות ואי מסירתו לגורמים חיצוניים (למעט על פי דין, דרישת רשויות ממשלתיות או צו בית משפט).
- אנו שואפים לייצר עם לקוחותינו יחסים ארוכי טווח ופועלים לשמור על אמינותנו בכל המוצרים והשירותים אותם אנו מספקים להם.
- אנו עושים ככל שניתן כדי שהמשתמשים במוצרי החברה ייהנו ממוצר איכותי ובטיחותי וממשק מזמין ונוח של שירות ואחריות.
- אנו מחויבים להסכמים עליהם אנו חתומים ועושים כל שניתן כדי לוודא עמידה בתנאיהם.
- אנו מקפידים על טוהר מידות ואיננו מבקשים או מקבלים טובות הנאה מלקוחותינו.
- אנו מקיימים דיאלוג וסקרים לבדיקות שביעות רצון הלקוחות מרמת השירות באופן תדיר

ספקים ונותני שירות

לחברה מערך נרחב של ספקים ונותני שירותים. אנו מכירים בתרומתם של ספקינו להצלחתה העסקית של החברה ופועלים בשותפות והוגנות כדי לממש את הערכים המוספים הנובעים מכך.

- אנו מבססים את יחסינו עם ספקים ונותני שירות על שיתוף פעולה והוגנות.
- אנו מעבירים לספקינו מידע דרוש לביצוע משימתם, תוך הגנה על פרטיות המידע של לקוחותינו ומגנים על המידע של ספקינו, לרבות הסכמי מיקור חוץ, החתמה על נספח אבטחת מידע, רישום מאגרי מידע כנדרש לפי הדין.
- אנו מקפידים לנהל מו"מ הוגן מתוך כבוד עסקי לספקים ונותני השירות.
- אנו מקפידים על טוהר המידות ואיננו מבקשים או מקבלים טובות הנאה מספקינו.

מתחרים ועבודה בסביבה דינמית

אנו פועלים בשוק דינאמי ותחרותי. אנו מכירים בחשיבותה של תחרות הוגנת ומכבדת התומכת בצרכנות יעילה ורואים בזאת הזדמנות לפיתוח החברה, ליצירת ערנות עסקית והנעה לשיפור מתמיד ומתמשך.

- אנו פועלים כדי לקדם תחרות הוגנת תוך שמירה על הצגת מידע אמין וברור ללקוחותינו.
- אנו נמנעים מנקיטת צעדים אשר פוגעים בתחרות הוגנת בשוק.
- אנו פועלים בהתאם להנחיות הדין.
- אנו מקיימים הדרכות לעובדי החברה בנוגע לדיני תחרות והגבלים עסקיים עם עורכי הדין שלנו בתחום, כחלק מתוכנית אכיפה של הקבוצה.
- אנו מלווים משפטית את העובדים באופן שוטף ומאפשרים סביבה תומכת, זמינה ופתוחה לייעוץ בנושא.

סביבת עבודה בטיחותית

אנו מכירים בחשיבותה של עבודה בטיחותית כתנאי הכרחי לפעילותינו. אנו פועלים בדרכים מגוונות ומתחדשות כדי ליישם ולהטמיע את כללי הבטיחות, הגהות והסביבה.

אנו פועלים לביצוע הדרכות, ריענון נהלים והנעה ליוזמות בנוגע לשמירה על הבטיחות בעבודה ויישומם של אמצעי הזהירות הנדרשים בעבודתנו היומיומית. אנו מחויבים לחוקים ותקנות בנושא בטיחות וגהות בעבודה ופועלים ליישומם. אנו מעודדים יישומם של כללים אלה תוך התייחסות לשני צירי פעולה מקבילים:

1. עידוד אחריות אישית ליישום נהלי הבטיחות – אנו מקיימים הדרכות המעלות את חשיבות הערנות האישית, את הטיפול המונע והאחריות האישית בנושא.
2. שימוש במערכות בקרה וביקורת – אנו מעצימים את חשיבות נושא ביקורות הבטיחות בשטח ומעקב אחר תיקון ליקויים.

שומרים על נכסי החברה ועל סודיות עסקית

עובדי החברה מחויבים לשמירה על נכסי החברה וקניינה, המוחשיים והרוחניים, מפני אובדן, שימוש לא נכון ו/או לא חוקי, בזבוז, נזק או גניבה. עובדי החברה מחויבים לנקוט בכל האמצעים הנדרשים כדי לשמור על סודותיה העסקיים והמסחריים של החברה ואין הם רשאים למסור מידע כלשהו אלא למי שהורשה לקבלו. אסור לעובדי החברה לסחור בצורה ישירה או עקיפה בניירות ערך של החברה תוך ניצול מידע פנים.

מובילים לאיכות

אנו מאמינים בעוצמתו של מותג החברה המייצג איכות והנאה מהשימוש וחוויה של שירות. אנו פועלים לשיפור מתמיד של האיכות בכל מגוון הממשקים והפעולות ובכלל זה, בכל הקשור למוצרים, תהליכי עבודה וטיפול בעובדים. החברה מגדירה ומקיימת תהליכים מבוקרים בכל רמות הארגון ומאמצת את התקן הישראלי ו/או הבינלאומי לניהול פעילותה בתחומים של ייצור ושירות.

אחריות לסביבה

אנו עוסקים בייצור וייצוא של מזגנים ומשאבות חום וכן ייבוא, שיווק, הפצה ומכירה של מוצרי צריכה חשמליים ומגוונים. אנו מודעים לעובדה שנקיטת צעדים אחראיים בתחום יכולה לתרום לאיכות הסביבה לשנים הבאות ובהתאם לכך אנו רואים את הנושא כאתגר ופועלים ליישומו.

- אנו מחויבים לפעול להעלאת המודעות לשמירה על איכות הסביבה.
- אנו פועלים לביצוע מהלכים לשיפור בתהליכי הייצור, האחסון והמחזור המשפיעים על הסביבה.
- אנו מייצרים ומשווקים מגוון מוצרים "ירוקים" וחסכוניים בחשמל ומובילים לפיתוח טכנולוגיות מובילות לחסכון באנרגיה.
- אנו ממחזרים מוצרי חשמל (מזגנים, מקררים וכו') במפעל מיחזור ייעודי שהוקם למטרה זו.

המחויבות שלנו לקהילה

כחברה מובילה בתחומה, אלקטרה רואה עצמה אחראית לא רק לעובדיה ולמטרתיה העסקיות אלא גם למדינה ולקהילה בה היא פועלת. פיתוח קשר חזק ומתמשך עם הקהילה ועם המדינה הוא חלק בלתי נפרד מפעילותה של החברה. האחריות החברתית של אלקטרה באה לידי ביטוי בשיתופי פעולה יזומים עם גורמים שונים והיא כוללת תרומה חומרית ותרומה מתמשכת הכוללת השתתפות פעילה של עובדי החברה.

- אנו ערים לצרכים החברתיים ומחויבים לתרומה לקהילה ולחברה בה אנו מקיימים את פעילותינו.
- אנו מעודדים התנדבות עובדים ורואים בה חלק חשוב בחיזוק הקשר שלנו עם הקהילה.

בעלי מניות ומשקיעים

ביחסים עם בעלי המניות והמשקיעים, אנו:

- מחויבים לנהוג לטובת החברה ולפעול לשימור ומקסום ההשקעה על פי חובות האמון והזהירות.
- מחויבים כלפי בעלי המניות בגילוי מידע מהותי הנוגע לחברה ולעסקיה תוך הקפדה על בהירות, שלמות ודיוק הדיווח.

מחויבים לחוקים – באמ"צ 70

אלקטרה מוצרי צריכה כחברה ציבורית מובילה, מחויבת לציות ולעמידה בהוראות הדין. אנו פועלים בהערכה, הבנה ושיקפות מול הרשויות השונות. אנו מחויבים לעמידה בנהלים ובדרישות החוקיות של הרשויות המוסמכות.

יחסינו ומחויבותנו כארגון כלפי העובדים בחברה

זכויות ותנאי העסקה, הוגנות וכבוד לפרט:

- אנו שומרים על זכויותיהם של עובדי אלקטרה בהתאם לדין ולהסכמים השונים המחייבים אותנו. בנוסף, אנו ערים לזכויותיהם של עובדי קבלן ועובדים זמניים המועסקים בחברה ודואגים ליישומם.
- אנו פועלים כדי לספק לעובדינו מידע ברור ושיקוף בדבר זכויותיהם וחובותיהם.
- אנו מתגמלים בהוגנות את אנשינו ושומרים על זכויותיהם כמוגדר בדין.
- אנו מכבדים את פרטיות העובדים ונעזרים במידע קיים ברשותנו רק לצורך ההתנהלות השוטפת ובהתאם לנדרש על פי דין.
- אנחנו מתייחסים לעובדים שלנו בהגינות וללא אפליה. אנו מקדמים ומקבלים החלטות בנוגע לעובדים על בסיס שיקולים ענייניים (כישורים, יכולות, ביצועים ועוד) ללא אפליה על רקע כלשהו (גזע, דת, מין, מוצא, נטייה מינית וכו').
- אנו שואפים לקיים סביבת עבודה חופשית מכל צורה של פגיעה או הטרדה לא חוקית ובכלל זה הטרדה מינית, לרבות קיום הדרכות לעובדים בנושא.
- אנו תומכים בפיתוח האישי והמקצועי של עובדינו ומשקיעים בהכשרה, הדרכה ופיתוח מיומנויות ניהוליות.
- אנו פועלים לקידום תהליכים המעודדים דיאלוג עם העובדים ופיתוח ערוצי תקשורת פתוחים.
- אנו פועלים לעידוד הצטיינות ויוזמה בקרב העובדים כתהליך מסייע להעצמת עובדים ולעידוד חדשנות.
- אנו מבצעים הכשרות מקצועיות בכל הקשור להוגנות וכבוד הפרט עבור מנהלים ועובדים.

הדרך שלנו ליישום

כדי לאפשר לכל עובד בקבוצת אלקטרה מוצרי צריכה ליישם את כללי האתיקה המצופים ממנו, אנו נמשיך לפעול להטמעת הקוד בחברה בדרך סדורה ורציפה.

- אנו נמשיך לבצע הכשרות מקצועיות אחת לשנה ובכניסה לתפקיד לכלל עובדי החברה.
- אנו נמשיך ונבחן את צעדינו ופעילותינו בעין בודקת ונקדם את פעילותינו בכל תחום ברוח כללים אלה.
- כל עובד ועובדת הפוגשים מקרה שאינו עומד בהלימה לכללים אלה, מחויב לפנות למנהל הישיר או לממונה על הקוד האתי במטה משאבי אנוש כדי להציג את הסוגיה ולפתור אותה.
- מובטח לעובדים שיפנו וידווחו על חריגה מכללי האתיקה ו/או יציפו דילמות, כי יקבלו מענה לפנייתיהם וכי יהיו מוגנים ולא ייגרם להם נזק בגין הדיווח.
- אנו נפעל לטיפול מיידי בהפרה של כללי אתיקה אלה וננקוט באמצעים הנדרשים, בהתאם לכללי החברה והדין, לטיפול הנושא ובגורמים לכך.
- בכל שאלה בנושא, ניתן לפנות לממונה ליישום הקוד האתי בחברה: ענת ברקן, סמנכ"ל משאבי אנוש, אשר דלתה פתוחה בפני כל עובד.

אנו מאמינים כי בדרך של אחריות הדדית, יושרה והוגנות - נמשיך להוביל בזירה העסקית, להעניק שירות ללא דופי ללקוחותינו ולהיות מקום עבודה חם ומטפח לאנשינו וגוף תומך לקהילה בה אנו פועלים.

בכל מהלך עסקה או מכירה אנו מבקשים מעובדינו לבחון את עצמם ולשאול:

- האם המהלך/העסקה/המכירה מבוצעים באופן חוקי?
- האם המהלך תואם את הוראות החברה ונהליה?
- האם האדם הסביר היה חושב שמהלך זה הוא תקין ונכון?
- האם המהלך יכול לגרום לעובד לחוש חוסר נעימות או בושה אם יודע לאחרים כי בוצע על ידו?

התחייבות העובדים

- בכל פעילות שלנו, אנו רואים את עצמינו נציגי החברה ופועלים באופן ההולם את כבודנו הן כפרטים והן כמייצגי החברה.
- אנו מונחים להקפיד על התנהלות ביושר, אמינות והוגנות.
- אנו מונחים להימנע ממתן או קבלה של מתנות והטבות למיניהן עם כלל הגורמים מולם אנו עובדים, אלא אם ניתן או התקבלו בהתאם להנחיות החברה והדין. במצב בו קיים ספק, יש להתייעץ עם המנהל/הנהלת משאבי אנוש ו/או המחלקה המשפטית בחברה.

- אנו נמנעים מכל מצב של ניגוד עניינים בין מחויבותנו לחברה לבין מחויבות אחרת שלנו (אישית או עסקית) ללקוחות או ספקים איתם אנו נמצאים בקשרים משפחתיים, קשרים עסקיים, חברתיים ואם מכל סיבה אחרת. וכן, נמנעים מניצול תפקידינו בחברה לצורך השגת מטרות או רווחים אישיים ונמנעים מכל פעולה שהיא בבחינת תחרות עם עסקי החברה.
- אנו נדרשים לערנות ואחריות אישית למניעת הטרדה מינית מכל סוג שהוא. ההנחיות בנושא ושמות אנשי הקשר לעניין, מוצגים ע"ג לוחות המודעות בחברה ומוצגים למנהלים ולעובדים בתהליכי ההכשרה והגיוס.
- אנו מחויבים לא לסחור בניירות ערך של החברה תוך ניצול מידע פנימי.
- אנו מחויבים שלא להשתמש במתקני החברה כמקום להנעה ולקידום מטרות או מהלכים פוליטיים.
- אנו מחויבים לשמירה על המידע העסקי של החברה ומחויבים לא להעביר מידע ולא לנצל ידע קיים בכל מטרה שאינה מוגדרת בתפקיד ובמשימה הארגונית.
- אנו מחויבים להגן על הקניין הרוחני של החברה, לרבות פטנטים, פיתוחים, רעיונות, יוזמות והמצאות המפותחות בחברה או במסגרתה.

אנחנו כאן עבורך

כעובד החברה הינך מוזמן לפנות אלינו בכל שאלה או דילמה. ביומיום כולנו פוגשים מצבים בהם דרך ההתנהגות המתאימה אינה חד משמעית וקיימות מס' חלופות לפעולה. בנוסף, ייתכן והעקרונות המנחים אותנו בקוד האתי אינם נותנים מענה שלם למגוון המקרים האפשריים.

- רוצה להתייעץ בנוגע לאתיקה או לציות אחר נהלים?
- יש לך התלבטות בנוגע לדרך פעולה ראויה?
- עולה תחושה לפיה התנהגות קיימת אינה תואמת את העקרונות המנחים אותנו?
- משהו לא נראה לך תקין?

אנו מזמינים אותך להעלות שאלות, להציף דילמות, לבחון מראש התנהגויות שאינן חד משמעיות.

לרשותך מס' אפשרויות:

- ניתן לפנות למנהל הישיר.
- ניתן לפנות למנהל החטיבה.
- ניתן לפנות למנהל משאבי אנוש של החטיבה.
- ניתן לפנות לסמנכ"לית משאבי אנוש בחברה, הממונה על תחום האתיקה, בטלפון: 03-9530929.
- ניתן לפנות גם ליועצת המשפטית של החברה.