

# המחויבות שלך

## הקוד האתי של פלאפון להתנהלות עסקית



פלאפון. מהירה יותר

# תוכן עניינים

## ראשי פרקים ונושאים

3	מכתב יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה
4	<b>פרק א</b> – מבוא כללי- דרכנו בעסקים
6	<b>פרק ב'</b> – כללים להתנהלות עסקית – אתית
6	• 2.1 בינינו לבין עצמנו
6	• 2.2 אנחנו והלקוחות
7	• 2.3 אנחנו ונכסי החברה
8	• 2.4 אנחנו ושותפינו לעסקים
8	• 2.5 אנחנו והמתחרים
9	• 2.6 אנחנו בקהילה והסביבה
9	<b>פרק ג'</b> - מדיניות התנהלות עובדים ברשתות חברתיות
11	<b>פרק ד'</b> - דיווח על התנהגות לא אתית
12	<b>פרק ה'</b> – עשה את הדבר הראוי
12	<b>פרק ו'</b> – מדיניות יישום, הטמעה ובקרה



# מנהלים ועובדים יקרים,

חברת פלאפון הינה אחת החברות הגדולות והמורכבות במשק הישראלי. חברה המשרתת כ- 28 מיליון לקוחות ובהתאם לכך, מקיימת פעילות יומיומית ענפה ואינטנסיבית עם לקוחות וספקים רבים.

הפעילות העסקית מזמנת לכל אחד ואחת מאיתנו סוגיות אתיות שונות, אשר במרבית המקרים ההחלטה הראויה והמתבקשת הינה בחורה, אך לעיתים עלולה להיווצר אי בהירות לגבי הדרך הנכונה, ודרושה הכוונה.

על מנת לסייע בהכוונה ובבחירת ההחלטה הנכונה, הגדרנו את הקוד האתי של החברה המגדיר ומתווה את דרך ההתנהגות הרצויה בהתנהלות העסקית שלנו.

הקוד האתי מאגד עבורנו סטנדרטים, הנשענים על ערכי הליבה של החברה הכוללים: ישרה, כבוד לזולת, אחריות אישית, שוויון ומצוינות.

כחברה ממוקדת יעדים ותוצאות, השואפת למצוינות ושיפור מתמיד, מהווה הקוד האתי סמן דרך להתנהלות העסקית הכוללת.

אנו מאמינים כי הקוד האתי הינו רכיב נוסף וחשוב בסט הכלים הניהוליים שלנו ויסייע לנו בהמשך החתירה להובלת שוק הסלולר בישראל.

שלכם,

אילן סיגל  
מנכ"ל

גיל שרון  
יו"ר הדירקטוריון



# 1. פרק א' - מבוא כללי

## מהו "קוד אתי"

הקוד האתי של פלאפון – הינו מסמך שיטתי, הקובע עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוננת 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, הקוד- מהווה את תעודת הזהות הערכית-אתית שלנו – הצהרה מפורשת ומוחשית לדברים שאנו, מנהלים ועובדים בפלאפון, מאמינים בהם ושואפים לקיומם. על כל המנהלים והעובדים חלה החובה, שהיא גם זכות, לקרוא בקפידה את הקוד האתי, ולנהוג על פיו. הקוד מתייחס לכל הדרגים, דירקטורים, נושאי משרה בכירה, מנהלים ועובדים.

## 1.2 מילוי הוראות דין

קוד אתי, כמסמך ערוך, אינו יכול לפרט את כל המצבים האפשריים במסגרת עבודתנו, כי לאלו כידוע אין-סוף. בנוסף, העקרונות והכללים הקבועים בקוד זה, אינם המקור הבלעדי לכללי ההתנהגות בפלאפון. מצטרפים אליהם חוקים, תקנות ונהלי החברה. לפיכך בשמירה ויישום עקרונות הקוד האתי מתבקשת גם הפעלת שיקול דעת סביר.

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

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

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

**1.2.3** כמי שמעניק שירותים לציבור מחויב כל מנהל ועובד בפלאפון, בזהירות מקצועית ראויה, תוך ביצוע עבודתו באמונה ובשקיפה.

**1.2.4** על מנהלי פלאפון ועובדיה לפעול במסגרת הסמכויות שהוענקו להם, תוך נקיטת אמצעי בקרה מתאימים.

## 1.3 אחריות הנהלה

אתיקה עסקית מהווה אתגר ומבחן ניהולי במיטבו. הנהלת פלאפון מתחייבת להוביל את החברה על פי הסטנדרטים הקבועים בקוד האתי, 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 עקרונות עשייה

בעולם שבו תרבויות משתנות, חברות נפלות וקמות, שירותים ומוצרים נולדים ונעלמים, קבענו בפלאפון שמונה עקרונות של עשייה. הם מבטאים את הערכים המובילים שבבסיס "דרכנו בעסקים" ומלווים אותנו תמיד:

### יושרה

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

### אחריות אישית

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

### שוויון והוגנות

אנו בעד שוויון ומניעת אפליה על רקע מין, דת או לאום. ננהג בהגינות וביושרה כלפי לקוחותינו ועמיתנו, עובדינו, שותפינו העסקיים, כלל המתחרים והקהילה בישראל. מתוך מערך שיקולים ענייני, שיטתי, כשהרציונל שבבסיסו יובן גם לצד ניטרלי.

### שירותיות

חוויות "קנייה" מתרחשות במפגשים שלהם פנים רבות (הצטרפות לחברה כעובד, קניית מוצר, חתימת חוזה לשותפות עסקית ועוד). מאחורי כל מפגש כזה, עומדת תפיסת השירות שלנו: שירות שהוא מתמשך ובעיקר מחויב להיות שם תמיד בשבילך: אכפתי, מקשיב, מקצועי, נגיש, יוצר ערך ומשתפר כל הזמן, כדי שכל מפגש יהיה עבורך חווית לקוח מפתיעה ועבורנו הזדמנות ללמוד משהו חדש.

### פתיחות

ניגש לכל אדם, נושא או רעיון, בסקרנות, התלהבות ורצון כן מתוך גישה מחשבתית שהם מזמנים עבורנו הזדמנויות חדשות ומפתיעות לדבר הבא.

### שותפות

בדרכנו העסקית אנחנו צועדים יחד: עובדים ומנהלים, לקוחות, שותפים עסקיים ומשקיעים. לכל אחד מאיתנו יעדים אישיים ועדיין אנחנו חלק משלם- יצירה משותפת, שבה יש לנו תנועה ייחודית אבל גם ראייה כוללת וחיבור לאתגרים של השותפים.

### נחישות והתמדה

המפתח להצלחה שלנו אינו רק הכישרון, אלא שילוב של נחישות והתמדה: לפעול בלהט ונמרצות, החלטיות, עקביות ושקדנות שאינה מתפשרת. אנחנו לא מתעלמים מאתגרים אלא מתמודדים איתם, שכן ברור לנו שהדרך לביצועי שיא כרוכה במאמץ מתמשך, וגם ביכולת לחגוג ולהנות מההצלחות שבדרך.

### מצוינות

האחריות שלנו כחברה, כשותפים בצוות וכיחידים היא לביצועים איכותיים ויוצאי דופן בכל משימה ובכל מהלך. המקצוענות והשאיפה המתמדת לשיפור יהיו נר לרגלנו.



## 2. פרק ב' - כללים להתנהלות עסקית - אתית

### 1 ביננו לבין עצמנו

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.

### הדרך שלנו:

האחריות של כל אחד ואחד מאיתנו היא ליצור סביבת עבודה בטוחה ובריאה. נדאג לפעול על פי מדיניות הבטיחות והבריאות התעסוקתית של החברה - נשמור על זכויותיו של האדם באשר הוא אדם ונפעל למניעת התעמרות בעבודה. נפעל למניעת התנהגות מעליבה, מטרידה או פוגעת במבט, מילה או מעג, בין שתהא על רקע עדתי, מגזרי, מיני או אחר. נפעל למניעת הטרדה מינית ונאפשר דיווח ללא מורא באופן אנונימי, לממונה על הטרדה מינית. בהופעתנו לעבודה, נקפיד על קוד הלבוש שלנו, במטרה לקדם אווירה והתנהלות עסקית, מכובדת וייצוגית, המבטאת מצינות בשירות, כמו גם מתחשבת בפסיפס האנושי של עובדי החברה. נפעל להגדלת הגיוון התעסוקתי בחברה תוך שילוב עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה ונהיה קשובים לצרכיהם. נקפיד על כיבוד הסכמים בין עובד לחברה, החברה לעובדיה ובין ארגון העובדים להנהלה וההנהלה לארגון העובדים באופן הדדי. נפעל בהתאם לענייני החברה ונימנע ממצבים העלולים להביא לניגוד עניינים עם החברה, אפילו למראית עין. נימנע מניצול לרעה של כוח החברה או של מעמדנו לטובת הפקת חוץ או תועלת אישית. נקיים תקשורת פתוחה ואדיבה בה הקשבה ודו שיח מהווים נדבך מרכזי. נעודד ונקדם התפתחות אישית ומקצועית של זולתנו ונקפיד על כשירות- מקצועית מתמדת. נייצר מרחב אפקטיבי ופורה המעודד עבודת צוות ומאפשר חתירה לתוצאות הרצויות, תוך מתן סיוע, משאבים, חניכה ובקרה הנדרשים. 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 חאים באיזון שבין בית לעבודה ערך שיש לקדמו ונמנע ממצבים המפרים איזון זה בקביעות ולאורך זמן. לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד נקפיד על תנאי העסקה הוגנים, מכבדים וראויים. סיום העסקה של עובד יעשה, גם הוא, בצורה ראויה ומכובדת – במידת הצורך תוך סיוע להמשך הצלחה אישית ומקצועית.



## 2.2 אנחנו והלקוחות

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 צומדת במקד 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.

### הדרך שלנו:

- נקפיד לשמור על "כשירות מקצועית" מתמדת של נותני השירות.
- נכבד כל לקוח כפרט ונתייחס למכלול צרכיו כלקוח, מתוך אכפתיות ומחויבות אמיתית ללקוח.
- השירותים והמוצרים שאנו מוכרים מיודעים לרווחת הלקוחות ואנו נעשה הכל למנוע פגיעה פיזית, נפשית או מוסרית בלקוחותינו.
- לכל פניית לקוח נשאף לתת מענה מהיר, אדיב ומקצועי.
- לא נפרסם את מוצרי החברה ושירותיה באופן מטעה, או שעלול להטעות ונמסר מידע רלוונטי, מדויק ושקוף אודות מוצר/שירותינו או כזה הקשור להצעות מתחרים.
- מידע פרטי/ עסקי שמסרו לנו הלקוחות מהווים הצהרת אמון בנו. לא נפר אותה ולא נאפשר העברת מידע לגורמים אחרים, להם לא נתן הלקוח הסכמתו.
- נהיה רגישים לאמונת, השקפות, ערכים ומנהגים של לקוחותינו ונפעל בהתאם.
- תלונות של לקוחות מהוות הזדמנות עבורנו לשיפור ולמידה, לכן נתייחס אליהן ברצינות הראויה.

## 2.3 אנחנו, המשקיעים והרגולציה:

השקעת בעלי המניות בחברה היא אות של כבוד ואמון בכל אחת ואחד מאיתנו, ונפעל להשבחתה לאורך זמן, תוך הקפדה על ציות לגורמי הרגולציה ושמירה על טובת החברה. בבסיס פעולתנו כחברה עסקית שני עמודי תווך: חובת הנאמנות וחובת הגילוי הנאות.

### הדרך שלנו:

- כל התקשרות מול גורמי ממשל תיעשה ע"י הגורם הרשאי לכך בהתאם לנהלי החברה.
- נשתף פעולה באופן מלא עם הרגולציה ונפעל בהתאם לדרישות הרלוונטיות.
- אנו מחויבים לשמירה והעצמה של נכסי החברה הכספיים, החומריים, נכסי מוניטין וקניין רוחני, מפני כל נזק, גניבה או אובדן.
- ננהג באופן שהולם את מעמדנו בחברה ונשמור על תדמית החברה, גם במסגרות שאינן קשורות בעבודה, ככל שיש בהתנהגות זו בכדי לפגוע בשמה הטוב של פלאפון.
- נימנע מניצול הזדמנויות לטובת שימוש אישי במשאבי החברה, השימוש במשאבי החברה יתבצע אך ורק לקידום מטרת החברה.



- אנו מחויבים למתן בסיס מידע שלם, מדויק ורלוונטי ולדיווח מהימן ותקף לבעלי המניות באופן שיאפשר קבלת החלטות עסקיות מושכלות.
- לא נעשה שימוש במידע פנימי לטובת ביצוע עסקאות בניירות הערך של החברה, או לשם השגת רווחים אישיים – ישירים או עקיפים.
- נמנע מכל צורה של שחיתות, לרבות מתן או קבלת שוחד עבור כל פעולה הקשורה בתפקידינו או בחברה.
- נמנע מצב של ניגוד עניינים מול החברה, אפילו למראית עין, ובמידה שזה בלתי נמנע, נודיע מראש ונפעל עפ"י הוראות החברה.
- קבלת מתנות/ הטבות הנאה, מכל אחד ממחזיקי העניין (לקוחות, ספקים, עובדים ו/או מנהלים וכד'), עלולה ליצור מצב של ניגוד עניינים או מראית של ניגוד ולכן נמנע מכך.
- נימנע מפעילות המתחרה בפעילות החברה באופן ישיר או עקיף, או שעלולה לסייע למתחרה.
- התחייבותנו לטיפול ראוי במידע של החברה קיימת גם לאחר סיום העסקתנו בה.

## 2.4 אנחנו ושותפינו לעסקים

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

### הדרך שלנו:

- כאשר נדון ביצירת שותפויות עסקיות נתייחס גם להיבטים אתיים.
- אנו מאמינים כי "שלוחו של אדם, כמותו", ולכן לא נעשה על-ידי אחרים מה שאנו חושבים שלא ראוי שיעשה על ידנו.
- התקשרויות עסקיות כגון הסכמי רכש, בחירת יועץ וכד', יעשו תמיד על בסיס אמות מידה הוגנות הנוגעות לעניין (מקצועיות, שקיפות, מחיר, איכות וכד').
- כל פעילות מול שותפינו העסקיים תיעשה תוך שמירה על צנעת הפרט.
- המידע הקיים בחברה (עסקי, טכנולוגי או אחר), לרבות מידע שנמסר לנו ע"י או אודות ספקים ולקוחות הוא נכס עיקרי ומהותי! המידע חסוי ולא נעביר ללא אישור לצד שלישי.
- תשורות ומתנות מספקינו ושותפינו העסקיים לא יתקבלו.
- כאשר אנו מעניקים תשורות או מתנות לשותפינו העסקיים, בכוח או בפועל, נעשה זאת על פי נהלי החברה, בדרך גלויה שלא תחשב פגומה אף למראית עין.
- ככלל, נפרע את התחייבויותינו במלואן, בזמן.
- 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

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

### הדרך שלנו:

- הוגנות והגינות עומדים תמיד לנגד עיננו כאשר אנו מתייחסים למוצרים ושירותים של מתחרינו.
- אנו פועלים להובלת השוק דרך איכות המוצרים והשירות שאנו מעניקים, תוך שמירה על כללי תחרות הוגנים על פי דיני ההגבלים העסקיים
- תמיד נהיה הוגנים באיסוף מידע. הדבר ייעשה באישור הגורמים המוסמכים, בהתאם להוראות הדין ונהלי החברה.
- תחרות חופשית מאפשרת ערך אמיתי לחברה הישראלית ולכן נקפיד על קיום/ ציון למנגנונים ממלכתיים שנועדו להסדיר ולקדם את התחרות.

## 2.6 אנחנו בקהילה ובסביבה

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 ולוקחים חלק פעיל בפיתוח הקהילה גם מעבר לעסקים ולשעות העבודה.

### הדרך שלנו:

- בריאות הקהילה, בטיחותה והסביבה בה אנו פועלים 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.
- אנו רואים באחריות חברתית, מעורבות ותרומה לקהילה ערכים מרכזיים, ולכן נפעל באמצעות תרומות, התנדבות עובדים ושותפות אמיתית מול עמותות חברתיות וארגונים שונים.
- אנו רואים באיכות הסביבה ערך חברתי, ופועלים לשימורה וטיפוחה. במצבים בהם פגיעה באיכות הסביבה הינה בלתי נמנעת, נפעל למזעורה.
- כאשר מתאפשר, נשאף לעזור גם ללקוחותינו בצמצום השפעותיהם השליליות על הסביבה.
- כאשר אנו עוסקים בתכנון פרויקטים חדשים, אנו מתחשבים בהשלכות החברתיות והסביבתיות.
- אנו נמנעים ממצבים של ניגודי אינטרסים שיכולים להיווצר בין הארגונים בהם אנו מתנדבים ובין חברת פלאפון.



- 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. (לפירוט ראו פרק ג' - מדיניות התנהלות ברשתות החברתיות).
- אנו פועלים לשמירה על עקרונות של פיתוח בר קיימא מתוך אחריות, שקיפות והגינות.
- כל אתרי הרשת של החברה עומדים בתקן של המשרד להגנת הסביבה הישראלי, אשר מחמיר לעומת התקן המומלץ ע"י ארגון הבריאות העולמי.
- כל המכשירים המשווקים ע"י החברה, עוברים אישור סוג של משרד התקשורת ועומדים בתקנים ובסטנדרטים האיחופאים לעניין הבטיחות.

## 3. פרק ג' - התנהלות ברשתות חברתיות

### הדרך שלנו ברשתות החברתיות:

המדיות החברתיות (Facebook, WhatsApp, Twitter ועוד...) הפכו לחלק אינטגרלי בחיינו הדיגיטאליים, ומציגות עבורנו הזדמנויות מרתקות לצד אתגרים חדשים, הן כמשתמשים פרטיים והן כעובדים בחברה עסקית. השינוי הזה מבקש מאתנו חשיבה מחודשת, הבנת המשמעות של כל "ציוץ" והתאמת ההתנהלות שלנו לעולם שחי ונושם רשתות חברתיות.

### 3.1 אנחנו כאנשים פרטיים:

הקוד האתי של פלאפון, מייחד פרק לערכים ולנורמות ההתנהגות שלנו כפרטים ("בינינו לבין עצמנו") ומתווה רף להתנהגות ראויה. גם בהתנהלות שלנו ברשתות החברתיות, ננהג (מעבר לשמירת החוק) מתוך כבוד הדדי, נקיים שיח מכבד, נשתמש בשפה הולמת, נשמור על צנעת הפרט ונפעל מתוך מחשבה ואחריות על התכנים שאנו משתפים ועל המקומות שאליהם הם עשויים להתגלגל.

### כשאתם ברשתות החברתיות:

- קיימו דיאלוג פורה ומשתף, שמפגין כבוד כלפי גולשים אחרים
- נהלו שיח שאינו מתלהם, שנמנע מאלימות מילולית, ומתנהל ברוח טובה
- הקפידו על פרטיות הזולת - הימנעו מפרסום תמונה/וידאו של אדם אשר לא קיבלתם את רשותו לכך
- גם פרטיותכם חשובה אז שימרו עליה במידה המתאימה לכם, אך שימרו באופן קפדני עוד יותר על פרטיות בני השיח שלכם
- במידה וטעיתם, התנצלו ותקנו את הטעות
- הקדישו מחשבה לתכנים שאתם מפרסמים - הם נשארים חשופים ברשת לאורך זמן



### 3.2 אנחנו כעובדי חברה:

כאשר אנחנו פועלים ברשתות החברתיות ומזוהים בדרך כלשהי כעובדי חברת פלאפון, חלים עלינו עקרונות נוספים, כי גם אם לא התכוונו לכך, אנחנו נתפסים כמי שמייצגים את החברה

- שימרו על סודיות של מידע רגיש (מידע עסקי, טכנולוגי, שיווקי, מכירתי, מידע הקשור לתהליכי עבודה, או מידע אישי אודות לקוחות / חברים לעבודה ועוד
- הקפידו שלא לשתף צילומים מתוך מתקני פלאפון. אם אתם מעוניינים להעלות תמונות של החברה, התייעצו קודם עם מנהל המחלקה והאגף שלכם
- הימנעו משימוש בלוגו או בסימנים מסחריים של פלאפון. אלו מותרים רק לגורמים המוסמכים לכך בחברה או למי שנתבקש מטעמם
- בנושאים שאינם קשורים לעבודה, הקפידו להשתמש בכתובת האי-מייל האישית שלכם ולא בכתובת שקיבלתם מחברת פלאפון
- כבדו את שמם של קולגות ומתחרים והימנעו מפגיעה ומהשמצה
- אם הופנתה אליכם שאלה מקצועית בנוגע לחברת פלאפון, העבירו אותה לגורמים המוסמכים לכך בחברה (לשכת דובר החברה או צוות מדיה חברתית בחטיבה הפרטי במידה ונתקלתם במידע משמעותי ברשתות החברתיות אודות חברת פלאפון, יש ליידע את הגורמים הרלוונטיים בחברה (לשכת דובר החברה או צוות מדיה חברתית בחטיבה הפרטית). גם אם מדובר בהכפשות, לא להיגרר
- אם החלטתם לאחר מחשבה, להגיב לנושא הקשור לתחום עיסוקה של חברת פלאפון, הזדהו כעובדי פלאפון והקפידו לציין באופן ברור כי אתם מביעים את דעתכם האישית בלבד וכי אינכם מייצגים את עמדת החברה
- פלאפון היא חברה ישראלית ואנו גאים על כך! הבעת תמיכה באויב או באירגוני טרור כלשהם אסורה
- אם יש לכם ביקורת כלפי החברה, חשוב לברר אותה בתוך החברה ולא ברשת
- אם סיימתם את עבודתכם בפלאפון, זכרו כי פלאפון הייתה הבית שלכם וראוי לכבד את עמיתים

### 3.3 חושבים לצרף חברי צוות / מנהלים לקבוצה שלכם ברשתות?

- פעילות משותפת של עובדים ומנהלים ברשת, עשויה לסייע לחיזוק ולהעמקת קשרי העבודה, אבל באותה מידה עשויה גם לגרום למתחים / אי נעימויות
- אם אתם רוצים לצרף עובדים מהצוות שלכם כחברים, ובמיוחד אם אתם מנהלים, חשוב קודם – האם זה מתאים ונכון, האם זה לא מביך את העובד?
  - גם ברשת, לכל אדם רצון משלו ורמת מוכנות שונה לקיום דיאלוג. כבדו זאת
  - הימנעו משימוש לרעה במידע שעובדים ומנהלים מפרסמים ברשת החברתית, כאנשים פרטיים.



## 4. פרק ד' - דיווח על התנהגות לא אתית

**4.1** פלאפון מבקשת לעודד תרבות של דיאלוג והיווצרות (עם כפיפים, עמיתים או מנהלים), נוכח אירועים או צמתי החלטה, שלהם נגיעות אתיות.

**4.2** במקרים שבהם אינך מרגיש בנוח להיוועץ עם מנהלים ישירים או עמיתים, או שקיימתם היווצרות שכזו, אך דעתכם עדיין איננה נוחה, ניתן וראוי ליצור קשר באופן ישיר עם הממונה על יישום הקוד האתי בחברה.

**4.3** אם נקלעת למצב בו מתבצעת הפרה של הקוד האתי (או הפרה של החוק), או שגילית הפרה שכזו לאחר התרחשותה – חובה עליך לדווח! גם כאן, ניתן לפנות אל המנהלים הישירים או אל הממונה על יישום הקוד האתי, טלפונית, במייל או באמצעות פניה בפורטל בנושא הקוד האתי.

**4.4** בקשתך להיווצרות או לדיווח, אל הממונה על יישום הקוד האתי בפלאפון, בין שתהה טלפונית בכתב או אחרת, יכולה להיעשות באופן אנונימי.

**4.5** כל הפניות תטופלנה באופן דיסקרטי, תוך שמירה על חשאיות וחסיון בהיקף הרחב והמלא ביותר.

**4.6** פלאפון אוסרת ותעשה כל שביכולתה, למניעת פגיעה, מכל סוג שתהא, בעובד שדיווח בתום לב על התנהגות לא אתית.

## 5. פרק ה' - עשה את הדבר הראוי!

החלטה על פעולה עסקית עם השלכות אתיות לעולם אינה קלה, והשפעתה תיתכן על כל אחת מ-6 קבוצות מחזיקי העניין של החברה (עובדים, לקוחות, בעלי מניות, שותפים עסקיים, מתחרים וקהילה). משהתקבלה החלטה, יש לשקול האם "זהו" הדבר הראוי לעשותו? חשבנו כי 6 השאלות הבאות יוכלו לעזור לך לענות על שאלה זו:

### "רואים 6/6"

- האם פעולתך עולה בקנה אחד עם הקוד האתי של פלאפון?
  - האם בהחלטתך אתה נאמן לפלאפון?
  - האם תרגיש נוח לספר על פעולתך בישיבת צוות/ הנהלה?
  - האם היית חצה שהחלטתך/ פעולתך תתפרסם בעיתונות, כשאתה מזוהה כמי שקיבל את ההחלטה?
  - האם פעולתך תיתפס כראויה ע"י כל אחת מ-6 קבוצות מחזיקי העניין?
  - האם תרגיש בנוח להסתכל על עצמך ב"מראה"?
- \*השאלות נכתבו בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מועד לנשים וגברים כאחד



## 6. פרק ו' - מדיניות יישום, הטמעה ובקרה

**6.1** האחריות בפלאפון ליישום הקוד האתי היא על סמנכ"ל משאבי אנוש.  
**6.2** הממונה על הקוד האתי אחראי בין היתר על: הדרכה והסברה, מדידה, בקרה ואכיפה, דיווח, עדכון הקוד האתי (בהתאם לנסיבות) ופעולה מתמדת לשיפור הביצועים האתיים של החברה.

**6.3** לצד הפעילות הפנים-ארגונית, תפעל פלאפון לקידום המודעות של כלל מחזיקי העניין בחברה, לאחריותה העסקית-אתית.

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

