



אמנת DSV ישראל

## עובדות ועובדים יקרים,

מסמך זה מהווה את אמנת DSV ישראל ומפרט את ערכי התרבות העסקית שלנו.

בסביבה שהיא תובענית ותחרותית ביותר, חברת DSV ישראל שואפת לקיים מדיניות של שקיפות ופתיחות. חתירת ההנהלה למצוינות, יחד עם המומחיות של צוות העובדים המנוסה של החברה, מאפשרות לחברה ליישם את יכולותיה באופן מיטבי, ברוח ייחודית החובקת תחושה של ייעוד ונאמנות - הן כלפי לקוחותיה והן כלפי ספקיה.

היכרותה המעמיקה של DSV ישראל עם מרכיביה השונים של שרשרת האספקה על צרכיה השונים ומגמותיה העדכניות, מאפשרת לה להיות שותף רב ערך בכל פרויקט בענף השילוח הבינלאומי והלוגיסטיקה.

המסמך מפרט את ההוראות ואת ההנחיות לכל תחום פעילות, מגדיר את תפקידו ואת מטלותיו של האחראי על התרבות העסקית הפנימית והחיצונית בחברה ומתאר את אופן יישומו של תפקיד זה.

אני משוכנעת בכל לבי כי הטמעתה המוצלחת של האמנה בכל דרגי החברה, תביא לשיפור באיכות השירותים שאנחנו מספקים ללקוחותינו ולהתנהלות ראויה מול ספקים, כמו גם לרווחת העובדים ולקהילה בתוכה אנו חיים.

ולסיום, הואיל ואנו חלק מקבוצת DSV העולמית, אין באמנה זו כדי לגרוע או להפחית מכל אמנה גלובלית של DSV אשר חלה עלינו כחלק מן הארגון. מטרת אמנה זו לחדד את הדברים ולייחדם לישראל ולסביבה העסקית העיקרית בה אנו פועלים.

שלכם,  


סיגל מנהיים-קצוביץ, מנכ"לית

ספטמבר 2016

## 1. התנהגות עסקית נאותה

חברת DSV ישראל מנהלת את קשריה ועסקיה באחריות, ביושר, באמינות ובהגינות, תוך שמירה על החוקים ועל כללי התנהגות עסקית נאותה. מחויבות זו חלה על כל עובדי החברה.

### 1.1 טוהר מידות

- על העובד להתנהג ביושר ובמוסריות בעת מילוי תפקידו.
- על העובד להתנהג לפי נורמות המוסר והערכים המקובלים בכל פעילות ובכל התקשרות שבהן הוא מייצג את החברה ו/או פועל בשמה.
- החברה מעודדת את העובד לדווח על חשש לפגיעה בטוהר המידות ופגיעה בנורמות המוסר המקובלות.
- בכל מקרה של חשש לפגיעה בטוהר המידות, החברה תקיים חקירה פנימית או חיצונית, על פי הנסיבות.

### 1.2 טובות הנאה

- החברה אוסרת על העובד לקבל טובת הנאה מכל גורם מלבד מהחברה עצמה, אם טובת הנאה מהווה תמורה לעבודתו או נוגעת לתפקידו בחברה או שעלולה להיות לו השפעה כלשהי על מילוי תפקיד זה.
- על העובד אשר קיבל טובת הנאה, להחזירה לגורם הנותן בליוויית מכתב הסבר המציג את האיסור החל עליו מטעם החברה. העתק המכתב יועבר על ידי העובד לאחראי על התרבות העסקית בחברה, ובהיעדר אחראי כאמור, לאחראי על התרבות העסקית (ראה סעיף 7.1) ו/או לסמנכ"ל משאבי אנוש בחברה.
- אם קיים חשש כי החזרת המתנה תפגום במעמדה העסקי של החברה, יודיע העובד על כך לאחראי ויפעל בהתאם להנחיותיו.
- החברה אוסרת על ממונה לקבל טובת הנאה מעובד הכפוף לו, במישרין או בעקיפין.
- החברה תקפיד שעובד לא יהיה קשור לעסקה שבה יכולים להיות לו טובות או אינטרסים אישיים ללא אישור מפורש בכתב מהחברה.

### 1.3 ניגוד אינטרסים והתקשרויות עסקיות נוספות

- על העובד להימנע מפעילויות, מהשקעות ומהתקשרויות עסקיות כלשהן המעמידות אותו, או עלולות להעמידו, בניגוד עניינים עם החברה וזאת ללא אישור מפורש בכתב מהחברה.
- החברה אוסרת על העובד לבצע פעילות עסקית פרטית מול לקוח, ספק או ארגון מתחרה של החברה בכלל, לא כל שכן, אם עלול להיווצר מצב של ניגוד אינטרסים בין פעילות זו לבין פעילות העובד בחברה.
- בכל מקרה של ספק לגבי התערורות מצב של ניגוד אינטרסים, על העובד לפנות לצורך קבלת הנחיות לאחראי לנושא ולמנהל האחראי על משאבי אנוש בחברה.
- על העובד להימנע מקבלת או רכישת שירותים מחוץ למסגרת העבודה מגורם הנמצא עמה בקשרי עבודה, אלא אם כן ניתן לכך אישור מיוחד מגורם מוסמך בחברה. ההתקשרות העסקית המאושרת תיעשה על פי מחיר מסוכם מראש שייקבע בהתאם לתעריפים מקובלים.

תרבות העסקית של DSV ישראל מושתתת על הדינים והנהלים המחייבים בישראל ובקהילה הבינלאומית. החברה מחויבת לקיום כל הדינים, האמנות והכללים הרלוונטיים לפעילותה, לשמירה על ערכי מוסר אוניברסאליים ועל כללי מינהל תקינים. מסמך זה אינו בא להחליף את נוהלי החברה השונים, אלא להוסיף עליהם. כמו כן, מסמך זה אינו בא לגרוע מהוראות אמנות גלובליות הקיימות ל DSV העולמית אלא להוסיף עליהם ולייחדן לישראל. בכל מקום שמוזכר באמנה זו המונח "עובד", הכוונה היא, כמובן, גם לעובדת.

### ערכי התרבות העסקית המנחים את חברת DSV ישראל

- התנהגות מוסרית ברמה גבוהה: יושר, אמינות, טוהר מידות, מתן כבוד לזולת והתנהגות עסקית נאותה.
- ראיית החברה, העובדים, הלקוחות, הספקים והשותפים העסקיים וחברות אחרות בקבוצת DSV העולמית כשותפים מלאים למימוש מטרות החברה ולמימוש מחויבויותיה.
- הגינות בכל מערכות הקשרים שמקיימת החברה עם לקוחות, ספקים, שותפים עסקיים, מתחרים, גורמים ממשלתיים וציבוריים, רשויות שונות, כמו גם עם עובדי החברה עצמם.
- איכות גבוהה של שירותים ותהליכים.
- עמידה מלאה בכל החוקים, ההסכמים וכללי התרבות העסקית שהחברה התוותה לעצמה.
- ראיית הלקוח כנכס העיקרי של החברה ומחויבות לשמירה על שביעות רצונו ועל נאמנותו.
- ראיית העובד כמפתח להצלחתה של החברה ומחויבות לקידומו, לטיפוחו ולחיזוק תחושת השייכות וההזדהות שלו עם החברה ועם מטרותיה, תוך התנהגות שוויונית לכלל העובדים ללא הבדלי דת, גיל, מין ומוצא.

להלן פירוט העקרונות המנחים את חברת DSV בתרבות העסקית ועומדים בבסיס אמנה זו.

#### 1.4 מתנות

- החברה אוסרת כל פעולה של העברת מתנות אשר מהווה, אפילו למראית עין, ניסיון להשיג בתמורה יחס מועדף או שינוי החלטה.
- החברה 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 אינטרסים או חשש להעברת טובות הנאה מסוג כלשהו.
- להלן פירוט המתנות והתשורות שמותר לעובד לקבלן אשר בקבלתן לא עולה חשש של פגיעה בטוהר המידות:

1. קבלת עזרי פרסום מקובלים בעלי ערך סמלי הנושאים את לוגו הארגון.
  2. קבלת מתנה לרגל אירוע משפחתי חגיגי של העובד או של בני משפחתו על ידי המוזמנים לאירוע - בין שהם חברים לעבודה ובין שהם גורמים הנמצאים עמו בקשרי עבודה.
  3. קבלת פרס ציבורי המוענק לעובד בפומבי, גם אם הוא נובע מעבודתו.
- על כל מתנה, או הצעה למתנה, החורגת מרשימה זו, יש לדווח לאחראי על התרבות העסקית.

#### 1.5 מידע פנים

- העובד לא ינצל מידע הנמצא ברשותו כתוצאה מעבודתו למען הפקת תועלת אישית, ובכלל זה מידע של גורמים זרים.
- החברה אוסרת על העובד להעביר מידע שאינו ברשות הציבור, ו/או שאינו נחלת הכלל ואשר הגיע לידינו במסגרת עבודתו (וזאת למעט במקרים של דרישת רשות חוקית ולאחר התייעצות עם היועץ המשפטי של החברה).
- במקרה של עובד המחזיק, משקיע או שולט במניות של גורמים הקשורים בחברה (ארגון מתחרה, ספק או לקוח), אם יש לכך השפעה על אופן ביצוע תפקידו בחברה, עליו ליידע את הממונה עליו. במקרה של חשש לפגיעה בתפקודו כתוצאה מנגיעתו במניות אלו, עליו לפעול למכירתן ו/או העברתן.

## 2. שיווק, מכירות ולקוחות

**חברת DSV ישראל רואה בלקוח את הנכס המרכזי שלה ועושה הכול כדי לשמור על שביעות רצונו, על ידי אספקת שירותים בסטנדרטים גבוהים של איכות, טכנולוגיה ואמינות, כמו גם על ידי שמירה חסרת פשרות על כללי היושר וההגינות בכל התנהלותה מולו.**

#### 2.1 עסקאות

חברת DSV ישראל מעורבת מאוד בתהליכים התפעוליים של לקוחותיה. יחד עם זאת, החברה לא תיקח חלק במודע בפעילות שאינה תואמת את החוק החל באותו מקום ובאותו זמן בו היא מתבצעת.

#### 2.2 מידע וחומר פרסומי

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

- שמירה על דיוק, מהימנות והגינות בעריכת החומרים, תוך התאמה למדיניות החברה ובאישור מנכ"ל החברה.
- שימוש במידע פנימי של החברה ייעשה אך ורק בתנאי שהוא מאושר לפרסום.
- הצגת נתונים השוואתיים לעומת אלה של ארגונים או שירותים מתחרים תיעשה בתנאי שנתוני המתחרים נלקחו מהמקורות הבאים: פרסומים רשמיים של המתחרים כדוגמת; פרסומים של דוחות של חברות ציבוריות, פרסומים של לשכת המסחר וארגון התאגידים וכיוצא ב או ניסויים וסקרים שהתבצעו על ידי מוסד מחקרי מוכר.

#### 2.3 ניהול משא ומתן

שלב המו"מ הנו שלב קריטי בתהליך השלמת העסקה המיועד למיצוי האפשרויות להשגת תנאים אופטימאליים לביצועה. ניהול המו"מ מול הלקוח הוא באחריות מנהלי מרכזי הרווח של החברה ו/או גורמי השיווק אשר הגישו את הצעת המחיר (להלן: "גורם המסחר"), ניהול המשא ומתן על ידי גורם המסחר יהיה על פי הכללים והעקרונות הבאים:

- גורם המסחר יקבל מראש ממורשי החתימה בחברה אישורים והנחיות לניהול המו"מ.
- גורם המסחר לא יבטיח, בין בכתב ובין בע"פ, תוספות ושיפורים אשר לא הוגדרו מראש בהצעת המחיר או בחוזה ההתקשרות.
- במקרה של בקשת תוספת או שיפור על ידי הלקוח, יביא אותה גורם המסחר בפני מנכ"ל החברה.

#### 2.4 מכרזים

השתתפות במכרזים היא חלק מרכזי ממאמציה של חברת DSV ישראל לשמר לקוחות, להשיג לקוחות חדשים ולהגדיל את פעילותה. בהשתתפות במכרזים מקפידה החברה לשמור בכל שלב על כל החוקים והעקרונות המחייבים אותה בפעילויותיה, כפי שמפורט להלן:

- ההשתתפות במכרז תושגת על הנורמות ועל הכללים הנהוגים במדינה בה הוצא המכרז, כמו גם על הנורמות האוניברסאליות המקובלות בקשר לניהול מכרזים.
- על עובדי החברה הקשורים בניהול מכרז להכיר את מכלול הנורמות והכללים הקשורים בו: את הכללים האוניברסאליים המקובלים בקשר למכרזים, את כלליה ואת חוקיה של המדינה שבה הוצא המכרז ואת הכללים הייחודיים שהוגדרו לאותו מכרז. החברה תוודא הדרכת העובדים ושליטתם בידע הנדרש.
- במקרים של אי-בהירויות באשר להתנהלות המכרז, יידון הנושא בדרכים המתאימות בחברה, תוך קבלת אישור ממנכ"ל החברה.
- ציפייתה של החברה לזכות במכרזים מושתתת על יכולותיה ועל יתרונותיה בלבד ולא על שיקולים זרים או על ניסיונות הטייה למיניהם.

#### 2.5 הצעות מחיר

תמחור שירותיה של DSV ישראל נעשה על בסיס כלכלי בשאיפה להגדלה מרבית 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 החברה לעמוד בכל דרישות העבודה: תקינות, איכות ואמינות המוצר, הסמכות ואישורים נדרשים,

### 3. מדיניות התקשרות עם ספקים

במסגרת מדיניותה לספק שירותים באיכות ללא פשרות, מקפידה חברת DSV ישראל על איכות גבוהה של השירותים והעבודה שהיא רוכשת לצורך פעילותה. החברה רואה בספקיה גורם המחויב לקידום האינטרסים שלה ולהצלחתה העסקית. תהליך בחירת הספק נעשה על בסיס מדדי איכות, עלות, אמינות ושירות ובהתאם לנוהלי החברה.

בכל הנוגע להתקשרות עם ספקים תנהג החברה לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- תהליך בחירת הספק יתבצע על פי נהלי החברה הרלוונטיים.
- בחירת הספק על ידי החברה תיעשה בצורה הוגנת תוך שקלול המדדים המפורטים להלן:
  1. איכות ואמינות העבודה או השירות המסופקים.
  2. מידת ההשקעה הנדרשת מהחברה כדי להביא את הספק לסטנדרטים המצופים ממנו.
  3. חוסנו העסקי של הספק ויכולתו לעמוד בהתחייבויותיו, כולל לוחות זמנים ומחירים.

### 4. יחס למתחרים

חברת DSV ישראל רואה בתחרות חלק אינטגרלי מכל פעילות עסקית ומשתמשת בה כמנוף להשתפרות ולפיתוח יתרונותיה. החברה מתייחסת למתחריה באופן ענייני, הוגן ומכובד, מתוך אמונה כי הדגשת יתרונותיה, ולא השחרת פני מתחריה, היא הדרך הנכונה להצלחה עסקית.

- עובדי החברה, ספקיה או נציגיה לא ינסו להשיג באופן לא חוקי ו/או פסול מידע על המתחרים, כולל מידע טכני על השירותים, על המחירים, על ניהול המו"מ או כל מידע אחר היכול לתת לחברת DSV ישראל יתרון עסקי על פניהם.
- אין ליצור התקשרויות סמויות עם מתחרים אשר יגרמו להטעיית לקוחות.

### 5. נכסים

נכסיה של חברת DSV ישראל, הפיזיים והרוחניים כאחד, נצברו במהלך שנים רבות, והם מהווים את תשתית הונה וחוסנה. נכסיה של החברה מיועדים לשימוש על ידי החברה ועובדיה אך ורק למען השגת מטרתה, וכל שימוש אחר - אם למטרת רווח או תועלת אישית, ואם לצורך פעילות שאינה קשורה בעבודה - מהווה פגיעה בחברה.

#### 5.1 ציוד ורכוש קבוע

- כל פריט המתקבל בחברה כרכוש קבוע יירשם ככזה בספרי החברה.
- עובדי החברה יקפידו על שמירה על תקינות ציוד החברה.
- הוצאת ציוד, רכוש וטובין כלשהם מחוץ לחברה תיעשה על פי נהלי החברה בעניין ובאישור הגורמים המוסמכים.
- על העובד לדווח לממונה עליו על כל שינוי במצב הציוד, כולל מיקום, נזק או אובדן. הטיפול במקרה ייעשה על פי נהלי החברה.

#### 5.2 מערכות המחשב

- כל שימוש במערכת המחשב על ידי העובד ייעשה למטרות החברה בלבד.
- השימוש במערכת המחשב ייעשה באופן נכון ומקצועי למניעת נזק בציוד יקר ערך.

לוחות זמנים ומועדי אספקה וכל דרישה אחרת שמעמיד הלקוח.

2. התאמת העיסקה לדרישות ולנוהלי החברה בנוגע לתנאי תשלום והענקת אשראי.
3. שיעור הביטחונות הנדרש על ידי הלקוח.
4. קיום הגבלות כלשהן להתקשרות עם הלקוח, הן מטעם DSV ישראל עצמה, הן מטעם DSV העולמית והן מטעם רשויות אחרות.
5. קיום רישיונות נדרשים לביצוע העסקה ואשר חובת השגתם מוטלת על החברה.

- החתימה על הצעת המחיר תיעשה אך ורק על ידי הגורמים המוסמכים בחברה, בהתאם לנושא ולהיקף הסכומים.

#### 2.6 ניסוח החוזה וחתימתו

חתימת החוזה מהווה את תחילתה הרשמית של העסקה. ניסוח החוזה וחתימתו ייעשו לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- הקפדה מלאה על כנות בניסוח החוזה ווידוא יכולת עמידה של החברה בכל תנאיו.
- הנוסח הסופי של החוזה יוכן על ידי היועץ המשפטי של החברה, או במקרים שהניסוח מוכתב ע"י הלקוח באישור מנכ"ל והיועץ המשפטי של החברה, 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 לכך בחברה על פי נהלי החברה.
- החברה תדאג להכשרה מסודרת של כל הגורמים בחברה המעורבים בהכנת חוזים.

#### 2.7 שירות לקוחות

חברת DSV ישראל רואה בשירות הלקוחות חלק מהתחייבותה ללקוח. שירות לקוחות אמין ומקצועי תורם לשיפור שביעות רצונו של הלקוח ולשמירה על נאמנותו, כמו גם לשיפור מוניטין החברה ולחזיקו תדמיתה. השירות ללקוח יתנהל לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- תכנון השירות ללקוח ייעשה מראש ויובא בחשבון בתהליך התמחור והקצאת המשאבים לביצוע העסקה.
- ההתקשרות בין החברה ללקוח תושגת על בסיס עסקי ותתנהל בהתאם לתנאי החוזה, או בהיעדר חוזה, בהתאם להצעת מחיר שאושרה ע"י הלקוח.
- שירות הלקוחות יופקד בידי עובדים מקצועיים שזהו תפקידם, אשר יוכשרו ויוודרו לצורך כך על ידי החברה.
- החברה תעקוב אחר רמת שביעות הרצון של הלקוח באמצעות מפגשים עם הלקוח לקבלת משוב והערות.

#### 2.8 קשרים עם לקוחות וספקים בחו"ל

- חברת DSV ישראל מקפידה על עמידה בכל התנאים, החוקים והכללים הנהוגים בקהילייה העסקית הבינלאומית בכלל ובכל מדינה ומדינה בה היא פועלת בפרט.
- בכל התנהלותה בחו"ל מנחים את חברה הכללים והעקרונות הבאים:
  - שמירה על כל מערכת החוקים והכללים הנהוגה במדינת היעד, כולל חוקי הסחר הלאומיים והבינלאומיים החלים בה.
  - שמירה על התנהגות הולמת של עובדי החברה בכל נסיעותיהם בתפקיד, כולל ציות מלא לחוקי המדינה והימנעות מכל מעשה או מחדל העלול להתפרש כפגיעה בערכי הדת או בערכי התרבות המקומיים, כמו גם באינטרסים של חברת DSV ישראל וקבוצת DSV העולמית.

- כל רכישה של מערכת מחשב, חומרה או תוכנה תיעשה אך ורק על ידי מחלקת IT על פי נהלי החברה וצרכיה.
- השימוש בתוכנות ייעשה אך ורק לפי תנאי רכישתן או קבלתן.
- אין להשתמש בתוכנות שלא אושרו על ידי הגורמים המוסמכים. אין להתקין תוכנות בלתי חוקיות על המחשב.
- אין להשתמש בתוכנות שלא נרכשו או שלא התקבלו כדין.
- השימוש באינטרנט ייעשה באופן מושכל ולמטרות החברה בלבד, תוך הקפדה על חיסיון מידע מרבי ועל מניעת כל פגיעה בכבוד החברה, בתדמיתה או בקשריה העסקיים כתוצאה מהשימוש. החברה תדאג לאבטחת המידע, לשמירה על סודיותו ולמניעת אובדנו בכמה דרכים:

1. שמירת חומר מסווג על ידי העובדים על פי נוהל הקיים בחברה.
2. קיום מערך אבטחת מידע.
3. קיום נוהלי גיבוי לשמירת מידע.
4. חינוך העובדים למודעות ולערנות בנושא ביטחון מחשבים ואבטחת מידע.

- החברה שומרת על זכותה לפקח ולבקר את אופן השימוש במערכות המידע ולצורך כך וככל שתמצא לנכון לבדוק, לבחון ולעיין בקבצי המחשב, בספריות השונות ובמחשבים האישיים אשר נמסרו לשימוש העובדים. פעילות כאמור, תיעשה על פי דין ותוך הקפדה על פרטיות העובד.

### 5.3 שימוש במדיה חברתית

- DSV מעודדת שימוש במדיה חברתית.
- במידה ועובדי DSV לוקחים חלק בפרסומים פרטיים או מקצועיים בפלטפורמות אלו המערבות את DSV ישנה ציפייה מהעובדים לתמוך בנאמנות במטרות העסקיות ובערכים של DSV.
- במידה ועובדי DSV עושים שימוש במדיה חברתית מתוך מכשיר פרטי או מכשיר בבעלות החברה במהלך יום העבודה או מחוץ לשעות עבודה ופעילות מסוג זו מתקשרת ל DSV הפעילויות האסורות לביצוע הינן:

- כתיבת הודעות או פרסומים לרבות הערות או תכנים המתקשרים לגזע, מגדר, לקויות גיל, נטיה מינית, פורנוגרפיה, אמונות דת ומנהגי דת, אמונות פוליטיות או מוצא לאומי, ללא קשר לעובדה שהודעה או פרסום מהסוג הזה נחשפים על בסיס ציבורי או אנונימי.
- הודעות או פרסומים המכילים אמירות על כל נושא שעלול להתפרש שלא נכון בתור נקודת השקפה של DSV.
- כל צורה של הונאה או גניבת תכני מוסיקה ותוכנה.
- תוכנה מסחרית או כל חומר המוגן ע"י זכויות יוצרים המשתייך לצד שלישי אלא אם כן הורדת החומרים מאושרת תחת הסכם שנחתם ע"י DSV.
- חומר משמיץ ו/או כוזב ביודעין אודות DSV העובדים שלה ו/או הלקוחות או הספקים שלה.

### 5.4 נכסים רוחניים

- נכסיה הרוחניים של החברה כוללים את הצטברות הידע והמיידע שברשותה בכל תחומי העיסוק שלה - המקצועיים והניהוליים כאחד, בכלל זה פיתוחים בלעדיים ושיטות עבודה ייחודיות. על מנת להגן על נכסיה הרוחניים, גיבשה החברה נהלי פיקוח ובקרה המגבילים את השימוש בנכסים אלו על פי דרישתה. בכל הנוגע לשמירה על נכסים רוחניים יישמרו העקרונות והכללים הבאים:

- על עובד החברה לשמור בצורה נאותה על מידע ולהימנע מלהעביר מידע שהעברתו לא אושרה לגורמים אחרים. כל מסירת מידע לגורמי חוץ תיעשה בפיקוח החברה ועל פי נהליה.
- החברה מפעילה מגוון אמצעי אבטחת חומרה ותוכנה על מנת לשמור על מידור מידע ולמנוע את דליפתו לגורמים שאינם מוסמכים.
- בכל הנוגע לשימוש במערכות התקשורת והקשר השונות ינהג העובד לפי הוראות החברה המחייבות כדי למנוע דליפת מידע לגורמים שאינם מוסמכים.

### 5.5 נכסי לקוחות וספקים

- חברת DSV ישראל מתייחסת לנכסיהן הרוחניים של חברות אחרות (לרבות מידע עסקי או אחר אודותיהן) על פי אותם קריטריונים המנחים אותה ביחסה לנכסיה היא. החברה מוודאת שימוש אחראי בנכסים אלו, תוך שמירה על זכויות בעליהם ועמידה בתנאי השימוש שסוכם מראש. החברה לא תעביר מידע עסקי של לקוח אחד ללקוח אחר.

## 6. חברת DSV ישראל כמקום עבודה

- חברת DSV ישראל הנה מקום עבודה השואף להעניק לעובדיו סביבת עבודה חיובית ונעימה, נקייה מהטרדות, המושתתת על התחשבות הדדית ברגשות ועל שמירה על קודים מקובלים של נימוס, דרך ארץ והופעה חיצונית.**

- להלן מפורטים הכללים והעקרונות שעל פיהם נבנים מרכיבי סביבת העבודה ב DSV ישראל:

### 6.1 תנאי העסקה

- במגמה להבטיח לעצמה עובדים איכותיים ברמה גבוהה, המגיעים בעבודתם למיצי מלא של הפוטנציאל האישי והמקצועי שלהם, נוקטת החברה במדיניות העסקה לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- בחירת העובדים נעשית על בסיס כישורי המועמדים, ניסיונם ומידת התאמתם לתפקידים הרלוונטיים.
- החברה מקיימת מערכות שתפקידן הגנה על העובד, שמירה על זכויותיו וליווי סוציאלי.
- החברה מאפשרת ניווד עובדים בין יחידותיה, על פי צרכי החברה מחד גיסא והעדפות העובד וכישוריו מאידך גיסא.
- קידום העובד נקבע על ידי הממונים עליו, על פי מדיניות החברה ועל פי צרכיה.
- החברה משקיעה בפיתוחם המקצועי של עובדיה ומנהילה בכל הרמות באמצעות הכשרות והדרכות.

### 6.2 נוכחות בעבודה

- הנוכחות בעבודה מהווה בסיס לתשלום השכר לעובדים ולביצוע תחשיבי עלויות העבודה.
- האחריות לדיווח נוכחות מוטלת על העובד באישור מנהל בסוף כל חודש. הדיווח נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת.

### 6.3 בטיחות בעבודה

- חברת DSV ישראל דואגת לבטיחות עובדיה ולבריאותם ומספקת להם סביבת עבודה בטוחה ואיכותית המוסדרת על ידי מערכת של נהלי בטיחות וגהות המונחית על פי הכללים והעקרונות הבאים:

- 3. הגנה על העובד המדווח מפני התנכלויות בפועל או אפשרויות.
- 4. מעקב אחר הטיפול בתלונה.
- 5. עדכון העובד המדווח על הטיפול בתלונה ועל תוצאותיו.

### 7.2 חובת היישום

החובה ליישם את האמנה, לשמור על כלליה ולקיים התנהגות עסקית הולמת מוטלת על כל עובדי DSV ישראל בכל הדרגים, כל אחד בתחום אחריותו. כחלק מחובה זו ינהגו העובדים לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- ישננו את הנאמר באמנה, ויחתמו עליה. האמנה החתומה תשמר בתיק העובד.
- יאמצו את הוראותיה ויתנהגו לפיהן.
- יגלו ערנות למקרים שבהם האמנה איננה נשמרת.
- יימנעו ככל יכולתם ממצבים העלולים להוביל לפעילות בלתי חוקית או בלתי מוסרית, ולא ישלימו עם פעילות כזאת אצל אחרים.
- יתייעצו עם אחראי על האמנה בכל שאלה או ספק.

### 7.3 תוכנית הדרכה

- הנחלת העקרונות והכללים של ערכי התרבות העסקית, המופיעים באמנת DSV ישראל, תשולב בפעילות ההדרכה הכללית של החברה.
- המסרים יועברו מהמנהלים לעובדיהם. בשיטה זו תהליך הנו תהליך של top-down שבמסגרתו חברי ההנהלה מעבירים למנהלים בכירים, ולאחר מכן כל מנהל בכיר מדריך את הצוות שלו בנושא, וכן הלאה עד לאחרון העובדים.
- האמנה תופץ בין העובדים ותופיע דרך קבע באתר האינטרנט של החברה - בעברית ובאנגלית.

סיגל מנהיים-קצוביץ, מנכ"לית  
 2016 ספטמבר

- החברה דואגת כי העובד יכיר את נוהלי הבטיחות הנוגעים לעבודתו באמצעות מערכת של הדרכה, שינון נהלים והוראות, הפצת מידע והפעלת פיקוח ובקרה מסודרים.
- על כל עובד לפעול לפי נוהלי הבטיחות המחייבים.
- החברה מעודדת את העובד לשאוף לסביבת עבודה בטוחה, לגלות ערנות לנושאי בטיחות המתבטאת באיתור מפגעים או כשלים פוטנציאליים ודיווח עליהם לגורמים המתאימים.

### 6.4 סביבת עבודה נטולת הטרדות

חברת DSV ישראל מוקיעה הטרדות מכל סוג כלפי עובדיה בסביבת העבודה. מלבד הכנת נוהל בנושא ומינוי ממונה בחברה לטיפול בתלונות על הטרדות מיניות כנדרש על פי דין, החברה שואפת להגביר בקרב עובדיה את המודעות ומעודדת את העובדים, ובמיוחד את הממונים, לגלות רגישות וערנות יתר בכל הקשור לנושא זה.

### 6.5 פעילות פוליטית בעבודה

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

### 6.6 מחויבות לסביבה ולקהילה

כחלק מהיותה חברה מתקדמת, המאמצת את ערכי הקהילה העסקית ומגלה אחריות ומחויבות כלפי משאבי הסביבה, מקיימת DSV ישראל מדיניות של שמירה על איכות הסביבה ועל רווחת הקהילה. מדיניות זו מנוהלת באמצעות מערכת נוהלי חברה המסדירים את הטיפול בסביבה ואת השמירה על איכותה. החברה מצפה מהעובד לגלות מודעות לנושא איכות הסביבה והחברה, ולעשות כמיטב יכולתו לשמירתה על ידי מניעת מפגעים, התרעה על חשש מפגיעה בסביבה ופעילות אקטיבית לקידום איכות הסביבה והחברה שבה הוא חי.

## 7. יישום כללי התרבות העסקית ודרכי הבקרה

אמנה זו מכילה אמונות והשקפת עולם של החברה, בצד הנחיות להתנהגות ולפעולות שיביאו לידי ביטוי השקפת עולם זו באופן התנהלות המעשי של החברה. מסמך זה מהווה רשימת "עשה ואל תעשה" של עובדי DSV ישראל, הנגזרת מהקוד האתי של קבוצת DSV העולמית.

### 7.1 ניהול ובקרה

- יישום האמנה הינו בתחום אחריותו של סמנכ"ל משאבי אנוש של החברה.
- האחראי לנושא מטעמו (אחראי על התרבות העסקית) יפקד על הנושאים הבאים:
- הפעלת תכנית הדרכה מסודרת להטמעת האמנה ולשמירה שוטפת על בקיאות בהוראותיה.
- שמירה על עדכניות האמנה והמלצות על עדכונים נחוצים.
- ייעוץ לעובדים בכל נושא של התנהגות עסקית או הנחיה ספציפית המופיעה באמנה.
- הטיפול בהפרות של האמנה כולל את הפעולות הבאות:
  1. עידוד העובדים לדווח על הפרות האמנה.
  2. קיום הליך תלונה נגיש וחשאי.



[www.il.dsv.com](http://www.il.dsv.com)