



שופרסל

הקוד האתי

כללי פעילות לקידום התנהלות עסקית ראויה
ויישום ערכי שופרסל מול מחזיקי העניין

נובמבר 2016

תוכן עניינים

3	דבר המנכ"ל
4	מבוא
5	חלק ראשון - עשרת ערכי שופרסל
8	חלק שני - כללי פעולה בהתאם לערכים
8	יצירת ערך ללקוחות
9	העובדים והחברה
11	שופרסל והספקים
12	הרגולטור ושופרסל
13	פעילות בקרב הקהילה והסביבה בישראל
13	התנהלות אחראית ומחויבות לרשת שופרסל
14	דרכי התמודדות עם סוגיות אתיות
15	פרטי קשר

דבר המנכ"ל

עובדים ועובדות יקרים,

שופרסל פועלת בנוף הישראלי כבר 58 שנים, ומקפידה להתבסס על **ארבעה עקרונות יסוד בתחום האתיקה של החברה** המכוונים ומנחים את פעילותנו ביום יום. ערכים של **ציות לחוק, מניעת ניגוד עניינים, שמירה על כבוד האדם ומניעת שחיתות** – הם הבסיס לניהול עסקי נכון לאורך זמן. התנהלות על פי ערכי יסוד אלו היא באחריותנו המשותפת, מתוקף היותנו חברה ציבורית, בין המובילות במשק בתחום המזון ומוצרי הצריכה. ההחלטה לאמץ ערכים אלו נגזרת באופן ישיר מאופי פעילותה של החברה, ולאור ממשקי הפעילות שלה מול מחזיקי העניין.

לצד ערכי היסוד, הגדרנו **ששה ערכי ליבה** בפעילות, המאפשרים לנו להגדיר את המצופה מכל עובד ועובדת, בדרך למימוש החזון העסקי שלנו, להוביל את שוק הקמעונאות בישראל. ששת הערכים הם: **שירות ומקצוענות, איכות, הוגנות, מחויבות לעובדים, ישראליות וחדשנות**.

ערכים אלו באים לידי ביטוי בכל יום אצל כל אחד מאתנו, המקבל החלטות אשר דורשות הכרעה, וכולנו מחויבים לפעול לפיהם. התנהלות על פי קריטריונים מוגדרים ויישום ערכי היסוד והליבה יובילו אותנו לקבלת ההחלטה הנכונה. חלק מההחלטות מתקבל בקלות ובאופן עצמאי וחלק מן ההחלטות דורש התייעצות ושיקול דעת ערכי להשלכות אותה החלטה.

הערכים שלנו נועדו להשריש, לבסס ולחזק נורמות התנהגות, בכל הנוגע לקיום הוראות הדין וכללי התנהגות אחרים בקרב עובדי החברה. ערכים אלו הינם ערכי היסוד של שופרסל וזאת בנוסף למדיניות ולנהלי שופרסל, והקפדה על ציות לחוק.

ערכים אלו נוסחו על מנת לאפשר לכולנו לפעול בדרך נאותה במגוון רחב של אירועים משתנים ולא צפויים. אין קוד שיכול לתת מענה לכל השאלות והאירועים המתעוררים במהלך העסקים הרגיל בכלל ומקרים צופים פני עתיד בפרט.

כאשר מתעוררת שאלה יש לקרוא בעיון את הנאמר במסמך זה בנוגע לערכי שופרסל ובתוכנית האימוץ של החברה ולפעול בהתאם. בכל מקרה של אי ידיעה, ספק או אי בהירות, אבקשכם לפנות לממונה הישיר ובמקרה הצורך ניתן לפנות להתייעצות עם היועץ המשפטי. במקרים של הפרה ברורה או חשד להפרה של הקוד, יש לדווח למבקר הפנימי, לשם קבלת מענה והנחיות לפעולה בהתאם.

בברכה,
איציק אברכהן
מנכ"ל

מבוא

מסמך זה המובא בפניכם הינו הקוד האתי המעודכן של שופרסל. הקוד כולל שני חלקים:

- א. עשרת ערכי שופרסל** - החלק הראשון מציג את ארבעת ערכי היסוד ואת ששת ערכי הליבה של שופרסל, הנגזרים מחזון הרשת.
- ב. כללי פעולה בהתאם לערכים** - החלק השני מתאר את כללי הפעולה וההתנהגות בהתאם לערכים אלו.

תחולה

קוד זה אושר על ידי הנהלת שופרסל והוא חל על כל עובדי שופרסל וחברות הבת שלה, ובכלל זה גם על הנהלת החברה והדירקטורים שלה (בשינויים ובנושאים הרלוונטיים לגביהם). מטרת הקוד היא להביא לידיעת כל העובדים ונושאי המשרה של שופרסל את המדיניות, הנהלים והנחיות ההתנהגות של החברה. קוד זה יחול גם על כלל הפועלים בשמה של שופרסל, לרבות יועצים, נציגים ואחרים הפועלים או מתבטאים בשמה (בשינויים ובנושאים הרלוונטיים לפעילותם).

יודגש כי התנהגות המפרה את ערכי שופרסל מהווה חריגה מתחום התפקיד וכן מהווה התנהגות שאינה הולמת. בהתאם לכך עלולה החברה לנקוט בצעדים משמעותיים שונים, בהתאם לדרגת החומרה של ההפרה ועד כדי פיטורין ושליטת זכויות (בכפוף לכל דין). במקביל, החברה מקפידה לפעול לביצוע הדרכות בנושא לעובדים ולחברי הדירקטוריון, כדי להטמיע את הקוד ולהגדיר את אופן היישום השונה שלו במסגרת כל תפקיד. כמו כן, החברה מקפידה על תקשור הנושא לעובדים לצד מעקב שוטף על אופן יישום התכנית ודיווח להנהלה ולדירקטוריון על אופן הניהול ועל הפרות מעת לעת.

במקרים של הפרת הקוד, או אם מתעורר חשש להפרתו, מתבקשים העובדים לדווח על כך. ישנם מספר ערוצים לדיווח על הפרת הקוד האתי, וניתן לדווח גם באופן אנונימי. מידע שכזה יטופל כמידע סודי ביותר ולא ינקטו צעדים כנגד המדווח בשל עצם הדיווח. בנוסף, ניתן גם לפנות ליועץ המשפטי או למבקר הפנימי לשם התייעצות בנושאים אתיים.

חזון הרשת:

"להוביל את שוק הקמעונאות בישראל ולהיות הבחירה הראשונה של לקוחותינו"

הדרך ליישום חזון זה מחייבת את כלל העובדים ברשת והפועלים בשמה להתנהל בהתאם לעשרה ערכים מרכזיים:

ארבעה עקרונות יסוד בתחום האתיקה של החברה

ארבעה עקרונות יסוד המכוונים ומנחים את פעילותנו ביום יום:

- א. ציות לחוק -** הקפדה על ציות לחוק מהווה הבסיס להתנהלות עסקית ברשת, וגוברת על כל שיקול אחר. כלל פעילותנו, תבוצע באופן שאינו סותר רגולציה קיימת.
- ב. מניעת ניגוד עניינים -** הקפדה על מניעת מצבים הכוללים ניגוד עניינים בהם מנוגד האינטרס הפרטי של אדם לאינטרס של החברה.
- ג. שמירה על כבוד האדם -** הקפדה על יחס מכבד לכלל הלקוחות, העובדים, והספקים איתם אנו עובדים.
- ד. מניעת שחיתות -** פעילות למניעת שחיתות בצורה גורפת, הן במערכת היחסים של העובדים עם הלקוחות, והן במערכת היחסים עם הקהילה והספקים.

ארבעת אלו הם הבסיס לניהול עסקי נכון לאורך זמן ונגזרים ישירות מפעילותנו ומממשקי הפעילות מול מחזיקי העניין.

ששת ערכי הליבה שלנו

שופרסל פועלת לאורם של שישה ערכי ליבה. עקרונות אלו נבחרו בקפידה, והם מייצגים את החזון של שופרסל: כיצד שופרסל פועלת כיום, וכיצד היא שואפת להתנהל בעתיד. לאור זאת, על ערכים אלו ללוות את הפעילות היומיומית בשופרסל, הן ברמת העובדים והן ברמת המטה וההנהלה. ערכי החברה אינם נותנים פתרון לכל מצב אפשרי. הם מציגים דרך וכיוון מהם ניתן ללמוד על האופן המצופה מכל עובד לנהוג. הבנת כללי הפעולה וערכי החברה, תסייע לכלל העובדים להתמודד עם דילמות אתיות בפעילותם, לטובת החברה כולה.



הוגנות

שופרסל מחויבת ליחס הוגן, מוסרי ואמין ולנהוג בשקיפות כלפי לקוחות, ספקי ועובדי החברה על מנת לייצר דיאלוג פתוח ומערכת יחסים ארוכת שנים



איכות

שופרסל מחויבת לאיכות השירותים והמוצרים הנמכרים בסניפיה. אנו רואים חשיבות רבה ביצירת חווית קניה טובה ללקוחותינו על מנת להבטיח את שביעות רצונם ותמידה בציפיותיהם כבסיס לקשר ארוך טווח עימם



שירות ומקצוענות

שופרסל חותרת לשירות מיטבי ללקוחותיה בסטנדרטים הגבוהים ביותר ואחראית למקצוענות בלתי מתפשרת של עובדי החברה



ישראליות

שופרסל גאה להיות חברה ישראלית. אנו מחזקים את ערך השיוויון בקהילה על ידי יצירת הזדמנות שווה לכלל האוכלוסייה הן כעובדים והן כלקוחות. אנו שומרים לתרומם לקהילה ולהתגייס למען ארחי המדינה



חדשנות

שופרסל מחויבת להובלת השוק באיכות ובמגוון המוצרים ובחווית הקניה. אנו מזהים את הצורך המשגנה של לקוחותינו ודרך התחדשות מתמדת אנו פועלים למתן מענה לצרכים אלו



מחויבות לעובדים

שופרסל מחויבת להזדמנות אחריות לכלל עובדיה. שמירה על כבודם וראגה לזכויותם. אנו מאמינים בפיתוח וקידום העובדים הן ברמה המקצועית והן ברמה האישית

מה זה עבורנו שירות ומקצוענות?

שופרסל חותרת לשירות מיטבי ללקוחותיה בסטנדרטים הגבוהים ביותר ואחראית למקצוענות בלתי מתפשרת של עובדי החברה.

מקצוענות מתבטאת בפעילות של כל אחד מהעובדים: החל מביצוע התפקיד על הצד הטוב ביותר ובהתאם לצורכי הלקוח ועד התייעלות וחסכון. מקצוענות מושגת באמצעות העקרונות הבסיסיים הבאים:

- ◆ **עם הפנים אל הלקוח** – עובדי ומנהלי החברה עושים את המירב והמיטב בכדי לתת מענה לציפיות הלקוחות.
- ◆ **אחריות אישית** – מקצועיות מתחילה באחריות אישית של כל אחד מהעובדים והמנהלים בחברה: ביצוע הפעילות בהתאם למצופה ואף מעבר.
- ◆ **פיתוח תשתית ארגונית** – שופרסל מקדמת מקצועיות בעזרת הכשרה למגוון מקצועות, תפקידים ודרגים ופיתוח מערכות מידע, מדידה ובקרה.

מה זה עבורנו שמירה על איכות?

שופרסל מחוייבת לאיכות השירותים והמוצרים הנמכרים בסניפיה. אנו רואים חשיבות רבה ביצירת חוויית קניה טובה ללקוחותינו על מנת להבטיח את שביעות רצונם ועמידה בציפיותיהם כבסיס לקשר ארוך טווח איתם.

הבטחת האיכות מושגת באמצעות:

- ◆ **בקרת איכות קפדנית** – שופרסל מקיימת מערך בקרת איכות מתקדם ומקפידה הקפדה יתרה על מילוי הוראות החוק, הכללים והנהלים בנושאי איכות ובריאות.
- ◆ **תצוגה וארגון** – שופרסל מקפידה על סדר, ניקיון והצגת המוצרים בחנויות, בהתאם לאיפיוני המוצר ולחווית הלקוח.

מה זה עבורנו הוגנות?

שופרסל מחוייבת ליחס הוגן, מוסרי ואמין ולנהוג בשקיפות כלפי לקוחות, ספקי ועובדי החברה על מנת לייצר דיאלוג פתוח ומערכת יחסים ארוכת שנים.

שופרסל עושה זאת באמצעות:

- ◆ **פיתוח ערוצי שיח** – שופרסל מקדמת קבלת משוב על פעילותה מתוך מטרה להשתפר וללמוד מכל גורם עמו באה החברה במגע.
- ◆ **שקיפות** – שופרסל מחוייבת לתת ללקוחות ולספקים את מלוא המידע הרלוונטי, בכדי שיוכלו לקבל את ההחלטות הטובות ביותר עבורם.
- ◆ **התנהלות אתית** – שופרסל פועלת בהתאם למדיניות אחראית ועומדת בהתחייבויותיה כלפי לקוחותיה וספקיה.

מה זה עבורנו מחויבות לעובדים?

שופרסל מחויבת להוגנות ואחריות כלפי כלל עובדיה, שמירה על כבודם ודאגה לזכויותיהם. אנו מאמינים בפיתוח וקידום העובדים הן ברמה המקצועית והן ברמה האישית.

ערך זה מחייב את החברה במישורים הבאים:

- ◆ **ביטחון תעסוקתי** – שופרסל מחויבת ליצירת מקום עבודה מכבד, ראוי ובטיחותי לכל אחד מהעובדים.
- ◆ **קידום פנים - ארגוני** – שופרסל מאמינה בקידום של עובדים, טיפוחם, עידודם להצליח ולהתקדם הן ברמה המקצועית והן ברמה האישית.
- ◆ **שופרסל כמשפחה** – שופרסל שואפת לתת מענה לצרכי העובדים במגוון נושאים, גם בסוגיות שמעבר לעולם העבודה.

מה זה עבורנו חדשנות?

שופרסל מחויבת להובלת השוק באיכות ובמגוון המוצרים ובחויית הקניה. אנו מזהים את הצורך המשתנה של לקוחותינו ודרך התחדשות מתמדת אנו פועלים למתן מענה לצרכים אלו.

הערכים הללו באים לידי ביטוי באמצעות:

- ◆ **חתימה למצוינות** - שופרסל מגדירה לכלל הארגון מטרות ויעדים, אשר ישמרו את מעמדה כמובילה בשוק. בנוסף, שופרסל מתקדמת באמצעות יישום תהליכי למידה, שיפור ומשוב, בקרב המנהלים והעובדים.
- ◆ **הקשבה לצרכים** – שופרסל מצפה מעובדיה לבחון את המענה הארגוני לצרכים של הלקוחות, הספקים והקהילה בה היא פועלת, באמצעות היכרות מקצועית עם עולם הקמעונאות, עידוד יוזמה ופיתוח עסקי ובחינה מתמדת של כיווני פעולה חדשים כולל שימוש בטכנולוגיות חדשות.
- ◆ **שיתוף פעולה** – שופרסל מעודדת קידום פתרונות חדשים המבוססים על שיתופי פעולה בתוך החברה.
- ◆ **תרבות ארגונית** – שופרסל נשענת על התנהלות ערכית, כבוד ללקוחות ולעובדים, תוך מתן דוגמה אישית של כלל עובדי החברה ורואה בכך בסיס להמשך הובלתה.

מה זה עבורנו ישראליות?

שופרסל גאה להיות חברה ישראלית. אנו מחזקים את ערך השוויון בקהילה על ידי יצירת הזדמנות שווה לכלל האוכלוסייה הן כעובדים והן כלקוחות. אנו שמחים לתרום לקהילה ולהתגייס למען אזרחי המדינה.

המשמעות נבנית דרך:

- ◆ **פנייה לכלל הרבדים בחברה הישראלית** – החברה הישראלית מתברכת באנשים מרקעים שונים ובעלי מגוון צרכים. שופרסל מתאימה את פעילותה כך שכולם יוכלו להיות לקוחות, עובדים או ספקים של החברה.
- ◆ **תרומה לחברה ולסביבה הישראלית** – שופרסל היא תאגיד אחראי המחויב לענות על צרכי הקהילה באזורים שבהם היא מפעילה סניפים והתגייסות למען אזרחי המדינה בעת חירום.
- ◆ **אחריות סביבתית וקיימות** – שופרסל מחויבת לצמצום השפעתה הסביבתית: במתקניה (סניפים, משרדים ומחסנים), במוצריה, וכן בהשפעתה על ספקיה ולקוחותיה מתוך דאגה לרווחת הדורות הבאים, וכחלק מהתנהלות עסקית אחראית.

בחלק הקודם הוצגו ערכי החברה. כעת מתוארים כללי הפעולה בהתאם לערכים אלו. כללי הפעולה מחייבים כל אחד מאיתנו, ומציגים את הדרך ליישום ערכי החברה בפעילותנו היום-יומית.

כללי הפעולה המסומנים ברקע אדום הינם הנחיה מחייבת, ואין להפר אותם.

כללי פעולה המסומנים ברקע ירוק הינם ערכים שיש לפעול לקידומם במסגרת העבודה, שכן אלו יוצרים ערך ללקוחות, לספקים, לעובדים או למחזיקי עניין אחרים של החברה.

יצירת ערך ללקוחות

שופרסל פועלת לפיתוח מערכת יחסים ארוכת טווח עם הלקוחות. לכן על עובדי החברה לפעול במספר דרכים:

- שמירה על כבוד האדם** – שופרסל נזהרת בכבודם של כלל הבאים במבניה. כל עובדי החברה נדרשים להתייחס בכבוד ללקוחות, בהיבטים של שפה והתנהגות. מדיניות החברה היא לגלות אפס סובלנות למקרי פגיעה בלקוחות או אפלייתם על בסיס דת, גיל, מוצא, מגדר או מין. זאת, לרבות דיבור בעל פה או התייחסות מבזה.
- שמירת פרטיות** – עובדי החברה נדרשים לשמור על פרטיות הלקוחות. חל איסור להעביר מידע לגורם שלישי על רכישה שביצעו לקוחות או כל מידע פרטי אחר אליהם נחשפו עובדי החברה בפעילותם.
- התנהלות בשקיפות וגילוי נאות** – שופרסל מקדמת שקיפות בפעילותיה על מנת לאפשר ללקוחותיה לרכוש את המוצרים בהתאם לשיקול דעתם. מוצרי החברה יוצגו ללקוחות בצורה בהירה וברורה.
- יצירת חווית קניה** – שופרסל שואפת ליצור חווית קניה בסניפיה. בהתאם לכך, החנויות יהיו בטוחות, מסודרות, נקיות, והשירות הניתן בהן הוא מהיר ככל הניתן. האחריות על כך היא של כלל העובדים והמנהלים. מצופה מעובד הרואה מפגע לתקן אותו או לדווח על כך לאחראים עליו.
- שמירה על איכות ומגוון המוצרים** – שופרסל לוקחת אחריות על המוצרים הנמכרים על ידה. החברה מקפידה שמוצריה יבדקו בדיקות איכות, תקדם מוצרים טריים, בריאים, איכותיים ותעדיף מוצרים בעלי השפעה סביבתית מופחתת.
- התאמה ומענה לצרכי הלקוח** – שופרסל מכוונת ללקוחותיה. כל אחד מעובדי ומנהלי החברה נדרש לבחון את צרכי הלקוחות בתחום פעילותו, באמצעות הקשבה ושיח בגובה העיניים. כן, נדרש לספק מענה במידת האפשר, לבקשת הלקוח ולהעביר את הבקשה במידת הצורך, לגורם הממונה הרלוונטי בחברה.
- קשב ללקוחות** – שופרסל בוחנת את המענה שלה לצרכי הלקוחות ונותנת מענה לתלונותיהם במהירות, באדיבות ומתוך כוונה ליצור מערכת יחסים מפרה לשני הצדדים.
- מתן שירות הולם לבעלי מוגבלויות** – שופרסל מקדמת שירות מצוין לכלל האוכלוסייה. על כן, עובדי החברה נדרשים לסייע לאנשים עם מוגבלות על מנת לאפשר להם לקבל שירות ככל לקוח אחר.

שופרסל מחויבת לכלל עובדיה, לכן על עובדי החברה לפעול במספר דרכים:

- 1. שמירה על כבודו של כל עובד** – שופרסל שומרת על סביבת עבודה ראויה. חל איסור על פגיעה בכבוד העובד ובפרטיותו. שימוש בשפה גסה, הרמת קול, איום באלימות ואלימות פיזית אסורים בהחלט, הן מצד עובדים אחרים בחברה והן מצד הלקוחות או הספקים. שופרסל מתנגדת לכל שימוש באלימות, גם אם הוא תגובה לאלימות, למעט מקרים של הגנה עצמית, ותנקוט צעדים כנגד המתנהלים באופן שכזה. החברה נוקטת אפס סובלנות לפגיעה בעובדים ולאפליה על בסיס מין, מגדר, מוצא, גיל או דת. במסגרת זו, ידאגו מנהלים ברשת ליצירת סביבת עבודה מכבדת לעובדיהם, בדגש על התמודדות עם אלימות מצד לקוחות וגיבוי העובדים. כמו כן, חל איסור חמור על העברת מידע על העובדים לגורם שלישי.
- 2. מניעת הטרדה מינית** - מדיניות החברה אוסרת הטרדה מינית בכל צורה. שופרסל פועלת במלוא החומרה בכל חשד להטרדה מינית, על ידי גבר או אישה. בכל מקרה של חשד להטרדה מינית או אפליה על רקע מיני, נגדך או נגד אדם אחר בחברה, חשוב לפנות מייד וללא היסוס לאחראיות על מניעת הטרדה מינית בשופרסל. החברה לא תסבול איומים או פעולות נקם נגד מי שמגישה/תלונה. שופרסל בהתאם לחוק אינה רואה בחיזור לגיטימי איסור ואף מברכת על מקרים בהם בני אדם מצאו את אהבתם במקום העבודה. יחד עם זאת, חלה חובת דיווח לממונה הישיר, לסמנכ"ל משאבי אנוש ולמבקר הפנים במקרה של מערכת יחסים בין עובדים באותו סניף/אותה מחלקה במטה. במקרים אלו תתבצע הפרדה בהעסקת שני העובדים בהתאם לצרכי החברה.
- 3. הופעה ולבוש הולמים** – ההופעה של כל אחד מאתנו ושל כולנו ביחד, משדרת את רוח שופרסל ואת הכבוד שלנו כלפי לקוחותינו, שותפינו ועמיתינו. שופרסל משקיעה רבות בעיצוב חוויית של הסניפים וביצירת הופעה מכובדת וממותגת של העובדים. כלל העובדים מתבקשים להגיע לעבודה בלבוש נקי, מכובד ומסודר, ההולם את רוח החברה ואת תפקידם. כל מי שנמצא בקשר ישיר עם לקוחות וגורמים חיצוניים, כולל עובדי מטה, מחויב להקפיד במיוחד על חזות הולמת הבאה לידי ביטוי בלבוש, בתסרוקת. גופית ספגטי, מכנסים קצרים או חצאית מיני אינם נחשבים כתלבושת הולמת. עובדי הסניפים נדרשים ללבוש את המדים הייצוגיים, ולהקפיד לענוד את תג השם שלהם צמוד לדש החולצה. כחלק מהתרבות הארגונית שלנו, יש לצפות גם ממי שאינם לבושים במדי שופרסל לצורך תפקידם, שיקפידו על הופעה נאותה, מסודרת ונקייה. בפגישות עם גורמים חיצוניים, נדרשים עובדי המטה להקפיד על לבוש המקובל בעסקים.
- 4. ייצוג הולם של שופרסל** – עובדי החברה מייצגים את שופרסל בציבור בלבושם, בהתנהגותם ובשפתם. זאת, הן במהלך שעות העבודה והן במסגרת התבטאויות באינטרנט וברשתות החברתיות (כגון פייסבוק). אחריות החברה היא לספק לעובדים אמצעים והדרכות לכך, ואחריות העובדים היא לפעול בדרך שתכבד את החברה ותקדם את המוניטין שלה. עליהם להימנע מהתנהגויות ומהתבטאויות (בעל פה ו/או בכתב) אשר עלולות להציג את שופרסל באור שלילי.
- 5. הקפדה על בטיחות** – שופרסל מקפידה על סביבת עבודה בטוחה. לפיכך, על כל עובד ללמוד את כללי הבטיחות הרלוונטיים לפעילותו ולפעול אך ורק בהתאם להם. במקרה של מפגע בטיחות ו/או עבודה המתבצעת בניגוד להוראות הבטיחות, חלה חובה על העובדים לדווח באופן מיידי להנהלה או

לאחראי הבטיחות. זאת מתוך מטרה ללמוד, להפיק לקחים ולהשתפר. כחלק מהקפדה על נושא הבטיחות, מושם דגש בחברה גם על מניעת תאונות דרכים. עובדי הרשת הנוהגים ברכבי החברה (הן במהלך עבודתם והן בזמנם הפנוי) נדרשים להקפיד על ציות לחוקי התנועה והתעבורה.

6. **מתן מענה לתלונות עובדים** – שופרסל מחויבת ללמידה ושיפור. החברה מטפלת בפניות עובדים שהתקבלו, תוך יידוע המתלונן ו/או כלל העובדים על אופן הטיפול, כל עוד אין פגיעה בצנעת הפרט. במסגרת זו, תעניק שופרסל הגנה לחושפי שחיתויות, תוך הבטחת אנונימיות, אם תתבקש ובמגבלות החוקיות (אם קיימות). מצופה מעובדי החברה לדווח להנהלת הארגון על חריגות מנהלים ועל פעילות בחברה שאינה מקדמת את מטרות החברה ואת דרכה העסקית והערכית.

7. **איסור על עישון במתקני החברה** – חל איסור לעשן בכל מרחבי החברה, למעט באזורים שהוקצו לכך. חל איסור חמור לעשן במשרדים אישיים, גם אם איש אינו מתנגד לכך.

8. **שמירה על מקצוענות** – עובדי החברה נדרשים לפעול בהתאם לרמה המקצועית הגבוהה המצופה מהם. עובד מחויב להגיע לעבודה בזמן ובמצב המאפשר לו לעבוד במלוא הריכוז, היעילות והתפוקה. החברה תגדיר לכל עובדיה את המצופה מהם, תספק להם אמצעים לביצוע תפקידם ותאפשר להם להתפתח בעבודתם. במקביל, מצופה מהעובדים לפעול בהתאם לסטנדרטים הגבוהים ולפתח את היכולות שלהם בתחום פעילותם. על עובדים המעוניינים לעבוד בעבודה נוספת על עבודתם בשופרסל, לקבל על כך אישור מראש בכתב מסמנכ"ל משאבי אנוש.

9. **שמירה על נאמנות** – שופרסל מפתחת מערכת יחסים לטווח ארוך עם עובדיה. בהתאם לכך החברה מחויבת לפעול בשקיפות, הוגנות ולקדם את עובדיה. עובדי החברה נדרשים לקדם את מטרות החברה, לפעול בהתאם לנוהלי העבודה, להשתמש בנכסי החברה באופן נאות, בחסכון וביעילות, ולקדם את נאמנות הלקוחות לחברה.

10. **שקיפות והעברת מידע** – שופרסל מקדמת התנהלות עסקית פנימית תוך שקיפות ביחס לעדכונים תקופתיים רלוונטיים. בהתאם לכך, מנהלת החברה תקשורת פנים ארגונית, הכוללת מסירת מידע עסקי רלוונטי לעובדים באופן בהיר, לגבי אירועים המתרחשים בחברה. על המנהלים לוודא כי מידע זה מועבר לכל העובדים.

שופרסל מחויבת לקיים קשר עסקי הגון עם הספקים איתם היא עובדת לכן על עובדי החברה לפעול במספר דרכים:

1. **התנהגות בכבוד ושיתוף פעולה** – שופרסל מתייחסת בכבוד ובהוגנות עסקית לספקיה. החברה פועלת בהתאם לסיכומים עימם, אינה מנצלת את כוחה כדי לכפות הסכמים הפוגעים בספקים, מקפידה על שקיפות ביחס לתשלומים המגיעים לספקים ומשלמת בזמן. בנוסף, החברה מנהלת דיאלוג שוטף עם ספקים על מנת ללמוד כיצד תוכל להשתפר בעבודה עימם.
2. **התנהלות הוגנת** – שופרסל מחויבת לשמירה על קשר המתבסס על הוגנות עם הספקים ונותני השירותים לחברה. החלטות בדבר בחירת הספק וביצוע רכש, חייבות להיות תמיד החלטות עסקיות המתקבלות בהתאם למבחנים אובייקטיביים ובהסתמך על שיקולים ענייניים, כמו השוואת מחירים, איכות וביצועים. שופרסל תיתן עדיפות להתקשרות עם ספקים מקומיים ולספקים המטמיעים אחריות תאגידית בפעילותם. אין לאפשר לשיקולים אחרים, כגון קשר אישי, קבלת טובות הנאה, מתנות, אירוח או כל דבר אחר, המייצר למקבל ערך אישי ישיר או עקיף, להשפיע על החלטות החברה.
3. **איסור קבלת מתנות מספקים** – על עובדי שופרסל חל איסור לקבל מתנות ו/או טובות הנאה אחרות מספקים. מותר להשתתף באירוע הנערך על ידי ספק וגם לקבל ממנו מזכרת סמלית, אם להשתתפות באירועים חשיבות עסקית עבור שופרסל, וזאת באישור סמנכ"ל רלוונטי מראש ובכתב. במקרה שהתקבלה מתנה שאין אפשרות או כדאיות בהחזרתה, תחולק המתנה בין כל אנשי הצוות במחלקה או תועבר לצדקה. ניתן לקבל מתנות מספקים הניתנות לרגל אירוע אישי (כגון הולדת ילד, חתונה וכדומה), ובלבד שסכומן אינו עולה על 1,000 ₪. ניתן לצאת לארוחה במסגרת קשרי עבודה עם ספק נוכחי או פוטנציאלי, אך יש לשלם עבור חלקך בארוחה. בכל מקרה, ההזמנה לארוחה אינה יכולה להשפיע או להיראות כמשפיעה על בחירת הספק.
4. **שמירת זכויות עובדי קבלן** – שופרסל מכבדת ומבטיחה את זכויות עובדי הקבלן הפועלים באתריה. החברה מוודאת, במסגרת זאת, קבלת שכר הוגן ותנאי עבודה נאותים ושומרת על בטיחותם וכבודם.
5. **קידום חדשנות** – שופרסל מקדמת חדשנות אצל ספקיה ומעבירה מידע ותובנות רלוונטיות מפעילותה. כמו כן, החברה מקדמת מוצרים חדשניים היוצרים ערך ללקוח, לחברה ולקהילה בישראל.

1. **עמידה בהוראות הדין** – כל עובד חייב לפעול בהתאם להוראות הדין. במקרה של ספק או חשש כי פעילות מסוימת אינה מותרת על פי דין, ימנעו עובדי הרשת מפעילות זו, עד לבירור העניין עם הגורמים המתאימים. אלו יבחנו את הסוגיה וינחו את העובדים בהתאם לשיקול דעת, על בסיס חובת הציות לחוק.
2. **דיווח ורישום מידע מדויק** – שופרסל מחויבת לפעול בשקיפות ולהקפיד על דיווחים מדויקים. לכן, על כל עובד הנדרש לספק מידע במסגרת תפקידו, לעשות זאת באופן מלא מדויק ומקיף. דרישה זו מתייחסת למידע המועבר למנהלים, לרגולטור, ללקוחות או לעמיתים בחברה.
3. **עמידה בדרישות הרשות לניירות ערך** – מתוקף היות החברה ציבורית, נסחרות מניותיה בבורסה הישראלית לניירות ערך. על עובדי החברה נאסר להעביר מידע פנים בנושא. בנוסף, יש לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע שהגיע לידי העובד במסגרת עבודתו, וכן נאסר עליו ועל בני משפחתו לסחור בניירות ערך של שופרסל או של בעלי המניות של שופרסל, על סמך מידע שהגיע לידיעתו בשל עבודתו בשופרסל. כמו כן אסורה מסירת מידע או נגזרת של מידע ("טיפ") שיסייעו לבן משפחתו של העובד, חבר או כל אדם.
4. **דיווח כספי ובקרה חשבונאית נאותה** – החברה אימצה ומיישמת נהלים של גילוי פנימי על מנת להבטיח את זרימת המידע מכל הרמות לאגף כספים לצורך הרישום בדו"חות הכספיים של החברה. רואה החשבון המבקר של החברה יהיה רשאי בקשר עם הדו"חות הכספיים של החברה להיכנס למתקני החברה ולבדוק את פעילותה ככל שימצא לנכון. שום מידע לא יוסתר מפני רואה החשבון המבקר או מפני וועדת הביקורת של החברה. על עובד החברה חלה חובה לשתף פעולה באופן מלא עם רואה החשבון המבקר המכין את דוחותיה הכספיים של החברה או המכין גילוי אחר הנדרש על ידי רשות ני"ע.
5. **שימוש במידע פנים** – חוק ניירות ערך אוסר על ביצוע עסקאות בניירות ערך הנסחרים בבורסה תוך שימוש במידע פנים. יש להתייחס לכל מידע מהותי על שופרסל שאינו ידוע לציבור ועשוי להשפיע על מחיר אגרות החוב של שופרסל או על שווי המניות של בעלי המניות של שופרסל כמידע פנים. עליך לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע שהגיע לידיך במסגרת עבודתך ואסור לך ולמשפחתך לסחור בניירות ערך של שופרסל או של בעלי המניות של שופרסל על סמך מידע שהגיע לידיעתך אגב עבודתך בשופרסל, וכן אסור לך למסור לבן משפחתך, חבר או כל אדם אחר "טיפ" על סמך מידע כזה. נוהל "מסחר במניות שופרסל - שימוש במידע פנים" קובע, בין היתר, איסור על פעילויות מסוימות בקשר לניירות ערך. מידע יחשב ל"פומבי" אם נתגלה אפקטיבית לציבור. גילוי פומבי כולל: הגשה פומבית של חומר לרשות ניירות ערך ו/או הודעות לעיתונות מטעם החברה. על מנת שמידע ייחשב לפומבי, אין די בכך שהמידע הובא לידיעת הציבור, אלא שעליו להימצא בידיעת הציבור זמן מספיק על מנת שהשוק כמכלול יעכל את המידע. למרות שהעיתוי עשוי להשתנות בהתאם לנסיבות. כלל אצבע טוב הינו שמידע נחשב למידע שאינו-פומבי עד ליום עסקים אחד לאחר הגילוי לציבור.

פעילות בקרב הקהילה והסביבה בישראל

1. **שמירה על תחרות הוגנת** – גם בתחרות קשה, שופרסל שומרת על גבולות התחרות. עובדי החברה לא ינצלו את כוחה על מנת לחייב ספקים או קבלנים להימנע מעבודה עם מתחרים. עובדי החברה לא יביעו דעה על מתחרים, למעט מי שהוסמך לכך ע"י ההנהלה.
2. **הימנעות מפעילות פוליטית** – שופרסל אוסרת על קיום פעילות פוליטית ושימוש במתקני החברה לצורך כך, ואוסרת על תרומות פוליטיות של החברה מכל סוג שהוא. יחד עם זאת מקפידה החברה על זכות לדעה פוליטית אישית לכל עובד (תרומה אישית ופעילות פוליטית מעבר לשעות הפעילות שאינה פוגעת בעבודה מותרת).
3. **אחריות סביבתית** – שופרסל רואה חשיבות בשמירה על הסביבה. בהתאם לכך יפעלו עובדי ומנהלי הרשת לצמצום ההשפעה הסביבתית של החברה בנושאי צריכת משאבי טבע, טיפול נאות בפסולת וקידום מחזור, וצמצום שינוע ותחבורה ככל האפשר. בנוסף תקדם החברה את הגברת מודעות העובדים לתחום הגנת הסביבה ומוצרים בעלי השפעה סביבתית מופחתת.
4. **אחריות חברתית** – שופרסל מקדמת את החברה בישראל, ופועלת לחיבור לקהילות בהם נמצאים סניפיה, הן במסגרת תרומה כספית או חסות, והן באמצעות חיזוק ותמיכה בעמותות וארגונים חברתיים. במסגרת זו, החברה מפרסמת לציבור את היקף תרומותיה ולקהילה ויעדי התרומה.

התנהלות אחראית ומחויבות לרשת שופרסל

1. **מניעת שחיתות** – שופרסל פועלת למניעת שחיתות בצורה גורפת, ובכלל זה אוסרת על תשלומי זירוז. זאת, הן במערכת היחסים עם הלקוחות, ביחסים עם הקהילה ועם הספקים. על עובד הנחשף לאירוע שחיתות, או חושד בכך חלה חובה לדווח באופן מיידי למבקר הפנים של החברה.
2. **שימוש בנכסי החברה** – שופרסל משקיעה משאבים רבים באספקת ציוד וחומרים, לשם מתן שירות טוב ללקוח וייעול תהליכי עבודה. עובדי החברה נדרשים להשתמש בציוד זה, בהתאם להנחיות החברה ולצרכיה העסקיים בלבד. עובד המבקש להשתמש בחומרים וציוד מעבר לנדרש בתהליכי העבודה, חייב לבקש אישור מהמנהל הישיר.
3. **שימוש ברכבי החברה** – עובד הנוהג ברכב חברה נחשב כמייצג את שופרסל. על כן, יש להקפיד על מראה הרכב וניקיונו, להימנע מעימותים בכביש, וכמובן – יש להקפיד על מילוי כלל הוראות החוק וכללי התנועה. רכב החברה מיועד לשימוש העובד וכחלק מתנאי ההעסקה ולצרכי עבודה. השימוש ברכב חברה על ידי בני משפחה מדרגה ראשונה ראוי שיעשה בשעות הפנאי וגם זאת באופן סביר ולא בזבזני.

איך נגן על מערכות המידע שלנו?

יש לפעול בהתאם להנחיות הבאות כדי להבטיח שמערכות המחשב של שופרסל יהיו מוגנות כהלכה:

1. הסיסמאות וקודי הגישה למערכות המחשב יקבעו וישמרו בקפידה ע"פ מדיניות החברה.
2. אסור לכתוב את הסיסמה במקום בו גורמים אחרים יוכלו למצוא אותה בנקל ולהשתמש בה שימוש בלתי חוקי ו/או למסור סיסמה לצד שלישי.
3. יש להטמיע בנהלי היחידה הארגונית תוכניות ונהלי גיבוי לשימור נתונים חיוניים, כך

4. הגנה על מידע

אלקטרוני – חומרה,
תוכנה ונתוני החברה הם גורמי מפתח של עסקיה של שופרסל. על כן, יש להגן עליהם בפני כל נזק,

שהעבודה העיקרית שלנו תוכל להימשך גם אם מערכת מחשב כלשהי נופלת, או עובד חיוני נעדר מעבודתו.
 4. יש להשתמש בחומרה ובתוכנה של החברה וכמו כן ברשתות הציבוריות אך ורק למטרות עבודה מאושרות.
 5. יש להקפיד על שימוש בכל תוכנה בהתאם לתנאי רישיון השימוש בתוכנה. במסגרת זו אסור להעתיק תוכנה ולהשתמש בה בבית או למסור עותק לשימוש של אחר.

הרס, וירוסים, שינויים, גניבה, פרצות אבטחה ולמנוע גישה, חשיפה או שימוש ללא הרשאה ושימוש בלתי נאות.

5. **שימוש באינטרנט** - השימוש באינטרנט לצורכי דואר אלקטרוני, העברת וחיפוש מידע או שיטוט כרוך בסיכונים אבטחת מידע עבור חברת שופרסל ועבורך כמשתמש ברשת המחשב הארגונית. מחובתך כמשתמש במערכת זו להפעיל שיקול דעת. אסור למסור פרטים עסקיים ו/או אישיים חסויים. אסור להעביר באינטרנט בכלל ובמחשבי שופרסל בפרט מסרים בעלי תכנים פוגעים או לא חוקיים. השימוש ברשת המחשב הארגונית נועד לצרכים עסקיים בלבד.
6. **שמירה על טוהר מידות** – אין לקבל או לתת טובת הנאה כלשהי לספקים, לקוחות או כל גורם אחר עימו נמצאים העובדים והמנהלים בקשר, במהלך הפעילות העסקית של החברה. טובת הנאה יכולה להתבטא במתן או קבלת מוצר או שירות ו/או הבטחה שלהם לעובדים, למנהלים או לבני משפחותיהם.
7. **הימנעות מניגוד עניינים** – ניגוד עניינים מתקיים כאשר אינטרס פרטי של אדם מנוגד או נחזה להיות מנוגד, בדרך כלשהי, לאינטרס של החברה. יש להימנע מהימצאות במצב של ניגוד עניינים. אין לקיים קשרי עבודה עם המתחרים של החברה, והעובדים מחויבים לוודא שכל מעשיהם אינם פוגעים בחברה ובתפקודה, או יוצרים ניגוד עניינים, מראית עין של ניגוד עניינים, התנגשות מקצועית או אתית ו/או פגיעה בסודיות במידע הקשור בחברה. במקרה של ניגודי אינטרסים בין פעילות החברה לאינטרסים של בעלי המניות יש ליידע את ועדת הביקורת של הדירקטוריון.
8. **עמידה בהתחייבויות** – החברה ועובדיה מקפידים לעמוד בהתחייבות החברה כלשונן וברוחן.

דרכי התמודדות עם סוגיות אתיות

על כל אחד מהפועלים בחברה חלה אחריות להבין ולהתנהג בהתאם לקוד זה. עם הזמן עשויות להתעורר דילמות אתיות ו/או קונפליקטים בין כללי פעילות המייצגים ערכים שונים. כדי לבחור בדרך הפתרון שתתמוך בערכים ובכללים המפורטים בקוד האתי ישאל את עצמו העובד את השאלות הבאות ויוודא כי התשובות שאלהן הגיע תואמות את כללי האצבע המפורטים להלן:

- ❖ **האם הדרך שנבחרה מנוגדת לכללי הפעילות הבסיסיים שפורטו במסמך זה?**
 ✓ יש לוודא כי כל פעילות בחברה תהא בהתאם לכללי הפעילות הבסיסיים.
- ❖ **האם הדרך שנבחרה עלולה להזיק לתדמית שופרסל בטווח הארוך?**
 ✓ יש להעדיף את דרך הפתרון המקדמת את המוניטין של החברה ושל הפועלים במסגרתה.
- ❖ **האם יש דרך פעילות אחרת שיכולה להציב אותי בעמדה נוחה יותר?**
 ✓ יש לבחון כמה דרכים לפתרון. יצירתיות יכולה לשנות את התוצאות במידה רבה ולהעמיד אותנו במצב נוח יותר.

❖ מה היה חושב על הדרך שבחרתי אדם שאני מעריך או הממונה עלי? איזו עצה אתן לילדיי במקרה דומה?

✓ יש לבחור דרך שתהווה דוגמה לאחרים ותכבד אותנו.

❖ האם הדרך שבחרתי מקדמת את מטרות שופרסל ואת ייעודה?

✓ חזון החברה מנחה את פעילותנו ומגדיר את ייעודנו. בעת התלבטות ערכית יש להעדיף דרך פעולה התומכת בחזוננו.

❖ ואם עדין לא ברורה לי הדרך?

במקרים של התלבטות, בהם לא ברור לעובד כיצד עליו לנהוג, יפנה לממונה עליו, או ליועץ המשפטי של החברה כדי להתייעץ בקבלת ההחלטות. להלן נקודות למבחן האם הפעולה נאותה:

- האם הפעולה חוקית?
- האם היא תואמת את ערכי הארגון?
- האם תרגיש רע בקשר להחלטתך לבצע את הפעולה?
- איך תראה הפעולה אם תפורסם בתקשורת ההמונים?
- אם אתה יודע שהפעולה פסולה אל תעשה אותה.
- אם אינך בטוח, שאל.
- המשך לשאול עד שתקבל תשובה.

במקרים בהם נחשף העובד להפרה של קוד זה או שהוא חושד שמדובר בהפרה, **חובה** עליו לפנות למבקר הפנים של החברה, מר לוי שטיינבוים. ניתן לפנות למבקר הפנים במספר אופנים, וניתן גם לפנות באופן אנונימי. המידע שיתקבל יטופל כמידע סודי ביותר ולא ינקטו צעדים כנגד המדווח בשל עצם הדיווח.

פרטי קשר

מבקר הפנים של שופרסל הוא לוי שטיינבוים

מייל: levis@shufersal.co.il

טלפון נייד: 052-3324778

טלפון: 03-9481721

פקס: 03-9480909

ערוצים אנונימיים:

טלפון למסירת מידע אנונימי – 1-800-200243

באתר החברה ניתן לשלוח מידע שיגיע למבקר הפנים ללא כתובת השולח

כתובת למכתבים – שמוטקין בנימין 30 ראשון לציון 75363