



## קוד התנהגות עסקית - אגרת מנכ"ל

עובדות ועובדים יקרים,

הקוד האתי הינו המצפן של טמבור כולה ובכלל זה של חברי הדירקטוריון, הנהלת החברה, מנהלי ועובדי טמבור ביחסים שלנו עם כל הגורמים הסובבים אותנו. הקוד האתי מקבץ את העקרונות להתנהגות אתית, לה אנו מחויבים ואשר בה אני רואה תנאי הכרחי לקיומנו כארגון בעולם העסקי.

**מטרתו של הקוד האתי הינה לסייע לכולנו לתרגם למעשים את היעוד והחזון הטמבורי, שהוא לבנות סביבות חיים טובות יותר. הקוד האתי שלפניכם צר מלהכיל את כל כללי ההתנהגויות הרצויים אך עם זאת מיועד לשמש לנו כ"מורה נבוכים" ולהנחות אותנו כיצד לפעול ולהתמודד עם דילמות מוסריות ואתגרים בהם אנו נתקלים.**

העקרונות המנחים המופיעים בקוד האתי רלוונטיים לכל תחום בו אנו עוסקים ולכל התנהלות עם מחזיקי העניין - בעלי המניות, העובדים, הצרכנים, הלקוחות, הספקים, השותפים העסקיים, המתחרים, הקהילה, הסביבה ורשויות הממשל.

אני מצפה מכל אחת ואחד מכם להפעיל שיקול דעת, לעמוד באמות המידה הערכיות הגבוהות ביותר, להקפיד באופן בלתי מתפשר על התנהלות אישית ועסקית המושתתת על אחריות ויושר. דבקות בערכי הקוד והקפדה בלתי מתפשרת עליהם תסייע לשמר את טמבור כמקום שנעים לעבוד בו ותחזק את חוסנה המוסרי, החברתי והכלכלי של החברה.

בברכה,

מיכה שרייר, מנכ"ל



## מבוא

### הקוד האתי

הקוד האתי של טמבור נבנה כחלק מרצון החברה להטמיע את ערכיה בקרב עובדיה, לקוחותיה, ספקיה ויתר בעלי העניין הקשורים אליה.

### התאמה לערכי החברה

עקרונות הקוד האתי וההתנהגויות הנובעות ממנו, כמפורט להלן, מאורגנים במסמך זה בהתייחס לכל אחד משבעת הערכים שטמבור אימצה ואשר מובילים אותה בהתנהלותה הכוללת.

### טמבור שומרת על החוק

ציות לדין הוא תנאי בסיס להתנהלות אתית. טמבור מחויבת לקיים את הוראות הדין במדינת ישראל ובכל מדינה שבה היא פעילה. לטמבור מערך של נהלי חברה ואנו מחויבים לקיים אותם במלואם.

### רשויות ממשל

אנו מכבדים את הגופים הרגולטורים השונים אשר פועלים בתחומי העיסוק שלנו ומקפידים ליישם את הנחיות החוק והרגולציה כבסיס לכל פעילותינו. אנו ממלאים אחר הדרישות החלות על החברה על פי חוק, מדווחים על פעולותינו לרשויות השלטון למיניהן במהימנות ובדייקנות, ושומרים על אמות המידה המקובלות בכל הנוגע לניהול רשומות בארגון.

### עושים שימוש הולם בנכסי החברה

אנו משתמשים במשאבי החברה, מכל סוג שהוא, באופן אחראי, לתועלתה של החברה בלבד.

### צועדים ביחד

אנו משתפים פעולה, חולקים ידע, מתכננים וחושבים יחד - למען הצלחה משותפת.

### שיתוף פעולה

עובדים ומנהלים בטמבור מבינים את חשיבות עבודת הצוות, הסיוע ההדדי ושיתוף הפעולה לטובת העמידה במשימות החברה ופועלים בהתאם.

### שומרים על אתיקה ביחסים בין-אישיים

בטמבור מעודדים את העובדים לעבוד בשיתוף פעולה זה עם זה

זה וללא מעורבות של ניגוד עניינים מכל סוג שהוא. קיימת חובת דיווח אודות קשרים אינטימיים במקרים של יחסי מרות. במקרים אלו אנו פועלים לשינוי תפקיד או ניתוק יחסי המרות.

### תקשורת פנים ארגונית

טמבור רואה חשיבות בערוצי תקשורת פנים-ארגוניים פתוחים כבסיס לשיפור תהליך קבלת ההחלטות בארגון וכמרכיב בסיסי בתחושת השייכות של עובדינו ומנהלינו. טמבור מקיימת דיאלוג פתוח עם ועדי העובדים המייצגים עובדים שונים בארגון.

#### עובדים במיטבם

אנו מבטאים בעבודתנו את המיטב שבנו. העובדות והעובדים בטמבור מקבלים את הנדרש על מנת לאפשר ביטוי מגוון רעיונות ודעות, הפגנת כישרים ויכולות, השראה והתפתחות מקצועית. אנו רואים חשיבות ביצירת סיפוק ומשמעות בעבודה. הזדהות עם הארגון ומטרותיו ומחויבות למימוש הייעוד ושגשוג החברה. סביבת העבודה בטמבור מוגנת ובטוחה, שוויונית, מכילה וכוללת את מגוון האוכלוסיות שבחברה הישראלית.

### שומרים על זכויותיהם של עובדים

טמבור מודעת לאחריותה כלפי עובדיה. טמבור מחויבת לפעול על מנת לוודא כי תנאי עבודתם של עובדיה הינם נאותים וכי זכויותיהם הקבועות בחוק ובהסכמי העסקה נשמרות.

### שוויון הזדמנויות

טמבור דוגלת בשוויון הזדמנויות ומעודדת גיוון בתעסוקה מתוך פתיחות להבדלים בין עובדיה וקבלתם כגורם מעשיר ומחזק. טמבור מתייחסת לעובדיה על פי התאמתם לתפקידם, כישוריהם ויכולותיהם, מתוך שיקולים ענייניים בלבד וללא הפליה מכל סוג שהוא.

אנו שומרים על כבודם של עובדינו ופועלים בהגנות וברגישות בקליטתם לחברה, בקידום ובתהליכי ההערכה והמשוב, בעת שינויים ארגוניים ובסיום העסקה.

### סביבת עבודה

טמבור שואפת לספק לעובדיה סביבת עבודה חיובית, נעימה, מעצימה, נקייה מהטרדות ומבוססת על התחשבות הדדית.



כלל העובדים שלנו תוך הקפדה ואחריות אישית על שקיפות, הקפדה כללי הגנת הפרטיות תוך הימנעות מסיכון מידע רגיש.

## **תמיכה ברווחתן של הקהילות בהן אנו פועלים**

אנו פועלים למען העצמת הקהילות בהן אנו מנהלים את עסקינו. טמבור יוזמת פעילות התנדבותית של עובדיה ומעודדת אותם להיות שותפים לפעילות למען הקהילה.

### **יצירת ערך ללקוחות ולצרכנים**

הפתרונות, המוצרים והשירותים שלנו יוצרים ערך למשתמשים בהם ומהווים בסיס ליתרון התחרותי שלנו. טובתם ושביעות רצונם של הצרכנים והלקוחות נמצאים תמיד לנגד עינינו.

### **מספקים מוצרים בטוחים ואיכותיים**

הצרכנים, הלקוחות וכלל בעלי המקצוע מצפים מאתנו לספק להם מוצרים איכותיים, בטוחים לשימוש ובעלי השפעה נמוכה על הסביבה.

אנו רואים כערך עליון את השמירה על בטיחותם של המוצרים שאנו מייצרים ומשווקים ומחויבים לנקוט בכל אמצעי בכדי לספק מוצרים בטוחים. אנו מחויבים לעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר של איכות המוצרים ולהשקיע מאמצים במטרה להשיג שיפור מתמיד באיכות.

אנו מציעים מגוון רחב של מוצרים איכותיים כדי לספק את צורכיהם של לקוחות החברה ובעלי המקצוע העושים שימוש במוצרינו, תוך הקפדה חסרת פשרות על בטיחות ואיכות המוצרים.

### **מסמנים ומתארים מוצרים באופן אמין, ברור ובלתי מטעה**

אנו מחויבים לעמידה בדרישות מחמירות בכל הקשור בסימון מוצרים בכל מקום בו אנו פועלים. אנו מקפידים, שכל המוצרים שלנו יסומנו באופן התואם את תכולתם ויתוארו בדיוק ובאמינות. אנו עושים את כל המאמצים כדי שתיאור המוצרים שאנו מספקים יענה על צרכיהם של קהל הלקוחות והצרכנים ולא יטעה אותם. אנו מקדמים מהלכים להרחבת המידע המוצג על גבי אריזות מוצרינו מעבר לנדרש על פי החוק.

### **התנהלות במרחב התחרות**

אנו פועלים באופן מתמיד כדי להיות מובילים בכל תחום בו אנו עוסקים וכדי לעמוד באתגרים שאנו מציבים לעצמנו. אנו עושים כל זאת מתוך הכרה באחריות המוטלת עלינו לשמור על יושרה, על כללי תחרות הוגנת ועל סחר הוגן.

טמבור מקפידה על כל התנאים, החוקים והתקנות של ישראל

אנו רואים בעובדי טמבור מפתח להצלחת החברה, ומחויבים לקידוםם ופיתוחם, חיזוק תחושת השייכות וההזדהות עם יעדי החברה, תוך התייחסות שווה לכל העובדים, ללא קשר לדת, גיל, מין, גזע או דעה.

### **אכפתיות וכבוד לאנשים**

בכל פעולה שאנו עושים אנו קשובים ורגישים ללקוחות, לצרכנים, לעובדים, לסביבה, לקהילה בה אנו פועלים ורואים בהם שותפים.

### **מנהלים דיאלוג שוטף עם הלקוחות, הצרכנים, ומגוון בעלי המקצוע**

הקשר עם הלקוחות והצרכנים שלנו חשוב לנו. אנו מתחייבים לטפל ביעילות, במהירות, באדיבות ובאחריות בכל פנייה, צורך או בקשה המגיעים מהלקוחות והצרכנים של טמבור.

אנחנו מתחייבים להיות קשובים ללקוחות ולצרכנים שלנו ולהתייחס ברצינות למידע ולמשוב מהם.

אנו רואים את הקשר עם הצרכנים שלנו כנושא מרכזי בפעילותנו ומביאים בו לידי ביטוי את מחויבותנו לשרות נגיש, זמין ונוח, מקצועי, הניתן בכבוד, בהגינות ובשקיפות, תוך מתן המידע המלא והרלוונטי להם. אנו מאמינים כי יצירת מערכת יחסים אמינה ומשמעותית תורמת ליחסי אמון מתמשכים לאורך זמן עם הלקוחות והצרכנים שלנו.

אנו רואים הזדמנות להעשרה והפריה באמצעות מפגש של קהלים מגוונים מקרב כלל בעלי מקצוע עימם אנו עובדים. אנו פועלים לקידום עבודה משותפת בסביבה רבת-תרבותית ומגוונת מבחינה מגזרית.

### **שיווק ופרסום אחראי**

בטמבור רוחשים כבוד רב לכל אדם באשר הוא ונוקטים משנה זהירות בכל הקשור לאופן הניסוח וההצגה של הפרסומות והתקשורת שלנו עם הציבור, כדי להימנע מפגיעה ברגשות ומתן הבטחות שווא, והכל על פי מדיניות ברורה, המחויבת לתקשורת אחראית ושקופה בכל הנוגע למוצרינו.

יש לנו אחריות כלפי המסרים שאנו מעבירים ללקוחות, לבעלי המקצוע ולצרכנים שלנו. אנו מקפידים על אמינות והגינות בפרסומינו ונמנעים מפרסום פוגעני.

### **מתנהלים באופן נאות ברשתות החברתיות**

הרשתות החברתיות מציבות אתגרים רבים ומצריכות ניהול סיכונים מותאם לצד ניהול הזדמנויות ליצירת קשרים וקידום שקיפות מול מחזיקי העניין. אנו מנהלים את הסיכונים הטמונים בערוצים דיגיטליים אלו באמצעות מדיניות ברורה, אליה מחויבים



ושקיפות מלאה. הדיווחים נעשים בהתאם לנהלים, להוראות ולהנחיות של טמבור, בין היתר, כדי לאפשר לקבוצה, לעובדיה ולבעלי המניות שלה לקבל החלטות מושכלות בענייניה.

### הימנעות ממעורבות פוליטית בשם החברה

אנו נמנעים מהשתתפות בשם החברה באירועים פוליטיים, ממתן או איסוף תרומה למען מפלגה או פוליטיקאים, ומקידום תפיסה פוליטית-מפלגתית או מועמדים פוליטיים במסגרת העבודה או תוך שימוש במתקנינו או במוצרנו.

### נמנעים מניגוד עניינים ומניצול הזדמנויות עסקיות לצרכים אישיים

אנו פועלים אך ורק לטובת חברה טמבור, ואיננו נותנים לשיקולים זרים להפריע לשיקול דעתנו, למעשה או למראית עין. אנו נמנעים מלנצל לטובתנו האישית אפשרויות והזדמנויות עסקיות המוצעות לנו כתוצאה מתפקידנו וממעמדנו בחברה. אנו משתמשים בהזדמנויות ואפשרויות אלו אך ורק לטובת השגת היעדים של טמבור.

אנו מתנהלים מתוך אחריות אישית ויודעים כי מצופה מאתנו להצביע על כשלים אתיים שנתקלנו בהם, גם אם הדבר עומד בסתירה להנחיות הממונים שלנו.

### מניעת שוחד ושחיתות

טמבור מבססת את ניהול עסקיה בכל מקום בעולם על איכות ועל יושרה. איננו מעורבים, במישרין ולא בעקיפין, בשום מעשה שיש בו משום מתן שוחד ובשום פעילות הכרוכה בשחיתות מכל סוג שהוא.

אנו מקבלים ונותנים מתנות, אירוח והטבות אחרות, באופן סביר ונאות בהתאם לנסיבות ולנוהג באופן שאין בו בכדי להשפיע על קבלת החלטות או ליצור מחויבות של הצד המקבל או של הצד הנותן, למעשה או למראית עין.

עובדי טמבור נדרשים להקפיד ולפעול תחת הוראות נהל המתנות והאירוח של טמבור, לרבות קבלת האישורים הדרושים לצורך מתן או קבלת מתנה או אירוח.

### איננו מנצלים מידע פנים ונמנעים מלהפיץ מידע חסוי

אנו נמנעים משימוש במידע פנים לצורך עשיית רווח אישי או לטובתו של כל גורם אחר וכמו כן נמנעים מהפצת מידע חסוי אודות טמבור, פעולותיה ותוכניותיה.

### שיפור הסביבה - Environment

אנו מודעים להשפעות של פעילותנו על הסביבה ומקבלים על עצמנו אחריות מלאה עליהן. אנו מודעים לכך שנקיטת גישה של אחריות סביבתית מצידנו עשויה לתרום לסביבה בת קיימא עבור

ובכל מדינה אחרת בה היא פועלת. כחברה פורצת דרך ומובילה בתחום טמבור רואה בתחרות כדבר חיובי, כחלק בלתי נפרד מכל הפעילות העסקית, וכתמריץ לשיפור ופיתוח יתרונותיה.

טמבור קובעת את מחירי המוצרים המשווקים על ידה באופן עצמי בלבד ללא כל תלות במישרין ו/או בעקיפין עם מחירי הלקוחות. טמבור מוודאת כי עובדיה בקיאים בחוקי התחרות ומנחה את עובדיה ליצור קשר עם המחלקה המשפטית בכל מקרה של ספק.

### **תעוזה וגמישות מחשבתית**

**כדי להתמודד עם אתגרי ההווה והעתיד אנו מוצאים פתרונות דרך גמישות מחשבתית ורעיונות פורצי דרך, ומעודדים סקרנות, יוזמה וחדשנות בכל תחומי הפעילות שלנו.**

### **חדשנות**

טמבור פועלת על מנת לפתח מוצרים חדשים וחדשניים בכל התחומים בהם היא פועלת ומעודדת מנהיגות ויוזמה אישית בתחום החדשנות. טמבור פועלת לאיתור גופים המקדמים חדשנות, בין היתר דרך מיזם החממה, שטמבור שותפה בה, על מנת לקדם את החדשנות ולהיות בחזית הטכנולוגיה והקידמה בעולם העסקי שבה החברה פעילה.

### **חדשנות תוך ארגונית**

טמבור מעודדת את עובדיה לקחת חלק במהלכי חדשנות ויוזמות מתוך אמונה כי החדשנות יכולה וצריכה להגיע מתוך הארגון.

### **קיימות, אחריות והוגנות**

**אנו משפיעים על סביבות החיים של מיליוני אנשים ומהווים חלק ממרקם חברתי, סביבתי וכלכלי. לכן אנו פועלים באחריות, כך שהשפעותינו תהינה מטיבות, ומקדמים פיתוח בר קיימא בכל מרחבי הפעולה שלנו, למען הקהילה ולמען הדורות הבאים. אנו פועלים ביושרה ובהוגנות בכל פעילות וכלפי כל מחזיקי העניין.**

### **הגינות, אמינות ומהימנות**

אנו מחויבים לנהוג בהגינות במשא ומתן בפעילותנו השוטפת, לקיים את ההסכמים שאנחנו צד להם ולהימנע מניצול לרעה של כוחנו העסקי.

אנו שומרים על אמינות ומהימנות בדיווחינו ובהתנהגותנו בכל תחום. בדיווחינו הפנימיים אנו מקפידים תמיד על דיוק, אמינות



טמבור מאמינה בעמידה בסטנדרטים גבוהים על פי תקנים מחייבים ותקנים וולונטריים ופועלת על מנת להמשיך ולהוביל את השוק בו היא פועלת.

## ארגון לומד ומלמד

טמבור פועלת לקידום תהליכי למידה והתמקצעות של עובדיה באמצעות קורסים חיצוניים, פנימיים ותהליכי חקר ולמידה. טמבור פועלת לשימור הידע באמצעים טכנולוגיים על מנת ליצור בסיס להמשכיות העסקית.

## אנו קוראים לכם העובדים לעדכן אותנו בכל אירוע, שמנוגד להוראות הקוד האתי:

במידה ונתקלתם במקרה של הפרת העקרונות המופיעים בקוד האתי, תוכלו לדווח על הפרה באמצעות ערוצים שונים: על ידי פנייה למנהל הישיר או פנייה אל הממונה על האתיקה של החברה, יודפת קירמאיר, סמנכ"לית משאבי אנוש.

**באפשרותך לפנות או להעביר פנייה אנונימית באמצעות הקו החם (073-2823388) המסייע בבחינה ובטיפול בפנייה באופן פרטני וקפדני, ללא חשיפת מעורבות המתריעים הפונים.**

אנו מתחייבים להגן על מי שמימש את מחויבותו והתריע על הפרת הקוד האתי כאשר כל תלונה תטופל במלוא הרצינות תוך נקיטה של צעדים משמעותיים במידת הצורך. החברה הגדירה סט מדדים ויעדים להטמעה אפקטיבית של הקוד האתי, הנבחנים מדי שנה. בנוסף, הוגדר מבנה ארגוני תומך ותהליכי ניהול, מעקב ובקרה אחר יישום הקוד האתי המבוצע אל מול עובדים, ספקים ושותפים.

אנו מזמינים את כלל מחזיקי העניין לדיאלוג משתף ולביקורת בונה אודות הקוד האתי והעשייה שלנו להטמעתו במגוון ערוצי ההתקשרות שלנו. בנוסף, אנו עורכים מעת לעת סקרים הבוחנים את תפיסותיהם וציפיותיהם של קבוצות מחזיקי עניין שונות אודות ההיבטים האתיים המוצגים בקוד האתי של קבוצת טמבור. אנחנו מאמינים, שבסיוע הקוד האתי ומנגנוני האתיקה הקיימים בחברה, נוכל לנווט את דרכנו באופן אחראי, תוך הגשמה מלאה ויישום של עקרונות הקוד, ערכי החברה והיעוד שלה.

הדורות הבאים. לפיכך אנו רואים זאת כיעד וכאתגר לצמצם את השפעת פעולותינו על הסביבה ולהגביר את המודעות לשמירה על הסביבה בקרב עובדינו, ספקינו, לקוחותינו והצרכנים שלנו. אנו מתחייבים לפעול כדי לשפר את הביצועים הסביבתיים שלנו בכל מקום בו אנו פועלים. אנו פועלים מתוך מודעות סביבתית תוך שילוב שיקולים סביבתיים בתהליכי קבלת ההחלטות השונים. אנו פועלים לקידום והגברת המודעות לחשיבותה של השמירה על איכות הסביבה בקרב עובדינו, לקוחותינו, השותפים, הספקים והצרכנים שלנו.

טמבור רואה בעצמה ארגון מתקדם מבחינה סביבתית ולכן היא מחויבת לשימוש מושכל במשאבי הטבע, לרבות מים, אנרגיה וחומרי גלם. טמבור פועלת לצמצום השפעות פעילותה על הסביבה על ידי שיפור ביצועיה הסביבתיים בתחומי הטיפול בשפכים, הפחתת זיהום האוויר ומזעור כמויות הפסולת שהן תוצר לוואי של פעילותה. החברה פועלת לניהול השפעתה הסביבתית על ידי יישום הטכנולוגיות הסביבתיות המתקדמות מתוך עמידה באמות מידה גבוהות למניעת נזקים לסביבה בתהליכי ייצור, אחסון, שינוע והפצה.

**שיפור מתמיד וחתירה למצינות**  
אנו שואפים למצינות בפעילות שלנו ומוודדים את עצמנו על כך.  
כל פעילות שאנו מבצעים נעשית ברמה מקצועית הכוללת מחויבות ואחריות אישית גבוהה תוך השקעה בלמידה ותוך חתירה לשיפור מתמיד.

## מקצועיות

טמבור מכירה בחשיבות היותה ארגון לומד ופועלת ללא הרף לשיפור ולהעמקת המומחיות של עובדיה תוך שימוש בידע ובניסיון המיטביים בתחומי הפעילות של החברה.

## אחריות אישית

העובדים אחראיים לבקיאיות, למקצועיות ולשליטה בכל הנושאים שבתחומי אחריותם ועליהם לשאוף לביצוע מיטבי של המטלות שלהם, ללמוד ולהתעדכן באופן אקטיבי בתחומי עיסוקם ולשאוף לשפר את ביצועיהם.

## דיווח אמין ומקצועי

טמבור מקדמת דיווח אמין ותיעוד מהלכים עסקיים, תהליכי עבודה יעילים ושקיפות הפעולות המבוצעות במסגרת העבודה.