



קוד ערכים ואתיקה הדרך בה אנו פועלים

הבנק מתחדש ואיתנו גם הקוד האתי-התנהגותי
בחידוש הקוד לקחו חלק שותפים רבים ועל כך מגיעה
להם תודה והערכה גדולה

תכנון ואסטרטגיה - אגף משאבי אנוש

ינואר 2019



עובדות ועובדים יקרים,



אנו שמחים וגאים להציג את הקוד האתי-התנהגותי המחודש של הבנק, **"קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים"**. הקוד מהווה הצהרה של הזהות והייחודיות שלנו כעובדי בנק הפועלים, ומבטא את האופן בו אנו חותרים להגשמת ייעודו של הבנק, **לפעול לשגשוגם ורווחתם של אנשים, קהילות ועסקים**.

מעמדו של הבנק כמוסד פיננסי מוביל, מחייב אותנו **לשים את טובתו ואמונו של הלקוח במרכז ולפעול לאור ערכי הליבה המנחים אותנו: מקצועיות, הוגנות ואחריות, אנושיות ואכפתיות, יוזמה וחדשנות**. הקוד מבאר ומבהיר כיצד מחויבות וערכים אלה באים לידי ביטוי במישור ההתנהגותי במהלך שגרת העבודה בבנק, והוא נועד לשמש בידי העובדים והמנהלים, בכל היחידות ובכל הדרגים, כ"מצפן" להתנהגות ראויה בהתמודדותם עם מגוון דילמות אתיות.

כידוע לכם, השיק הבנק לאחרונה את המיתוג החדש **"פועלים איתכם בכל החלטה"**. הקוד העדכני שלפניכם משקף את הבסיס הערכי של ההבטחה המוצהרת במיתוג החדש ומגדיר מחדש את הציפיות וההתנהגויות שכולנו מאמצים ושואפים לקיים בינינו לבין עצמנו וכלפי הלקוחות ומחזיקי העניין האחרים.

מאז ומתמיד, נבנות עוצמתו והצלחתו העסקית של הבנק מתוך היושרה והאמון שרוחשים כלפיו לקוחותיו וכל הבאים עמו בקשרים עסקיים. זוהי ההזדמנות להביע שוב אמון מלא בכך שלצד השאיפה למובילות ולשגשוג עסקי, נפעל מתוך מחויבות מוסרית וערכית, ונמשיך לעמוד באותן אמות המידה שראוי לשמור עליהן.

אנו משוכנעים כי היכולות והמוטיבציה של עובדי ועובדות הבנק, בשילוב עם העוצמה המקצועית, התשתית הטכנולוגית והחדשנות שאנו מספקים למחזיקי העניין, תוך הקפדה על נורמות ערכיות מחייבות, מבטיחים את המשך היותנו הבנק המועדף והמוביל בישראל.

בהערכה רבה,

אריק פינטו
מנכ"ל הבנק

עודד ערן
יו"ר הדירקטוריון





תוכן עניינים

6	הזהות הארגונית שלנו
8	ערכי הליבה
20	הקוד האתי-התנהגותי
21	○ כללי
22	○ לקוחות
28	○ עובדים
38	○ מחזיקי ענין אחרים: ספקים, משקיעים, קהילה
40	○ סביבה
42	התמודדות עם דילמות אתיות
44	ערוצי התייעצות ודיווח
46	נספח נהלים

הזהות הארגונית שלנו





תכלית הבנק:



פועלים לשגשוגם ורווחתם של אנשים, קהילות ועסקים.

התפקיד שלנו:



לאפשר לאנשים לקבל החלטות פיננסיות טובות. אנחנו מלווים לקוחות, עסקים, עובדים וקהילות בכל ההחלטות החשובות ועוזרים להם להתנהל נכון, להתקדם, להתפתח ולחיות טוב יותר.

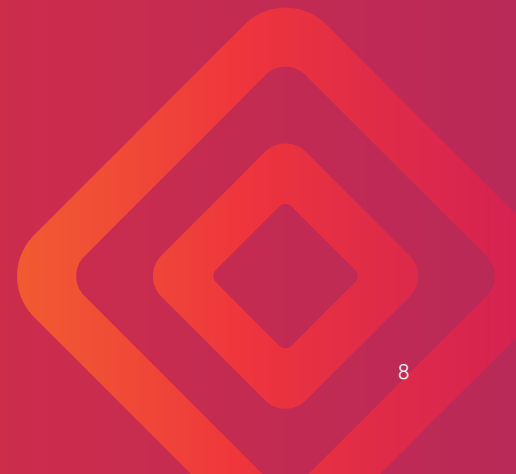
ההבטחה ללקוחות:



פועלים איתכם בכל החלטה.

ערכי הליבה

הערכים שלאורם אנחנו פועלים



ערכי הליבה:

הלקוח במרכז

לפעול כשותפים לטובת הלקוח



מקצועיות

להישאר סקרנים, ללמוד ולהוסיף ערך



הוגנות ואחריות

לעשות את מה שראוי



אנושיות ואכפתיות

לכבד, להקשיב, לגלות אמפתיה



יוזמה וחדשנות

להניע קדימה את הבנק ולקוחותיו





הלקוח במרכז - לפעול כשותפים לטובת הלקוח



בינינו

- שואפים להשיג תוצאות ראויות ללקוחותינו ומציגים את "קול הלקוח" בכל דיון מקצועי.
- מתייחסים זה לזה כשותפים, בין היחידות השונות ובתוך היחידות עצמן.
- יוצרים "שרשרת ערך" אפקטיבית בראיית הלקוח.
- מתנהלים כצוות מנצח עם מטרות משותפות.



כלפי הלקוחות ומחזיקי העניין

- מציבים את טובתו של הלקוח במרכז העשייה שלנו ופועלים בהתמדה על מנת לזכות באמונו.
- שוקדים על הבנת צרכי לקוחותינו ושואפים להעניק להם את המענה המקצועי המיטבי.
- מקדמים את חירותם הפיננסית של לקוחותינו ושואפים להוות עבורם את הכתובת המשמעותית ביותר בכל החלטה פיננסית חשובה (Trusted Advisor).

מקצועיות - להישאר סקרנים, ללמוד ולהוסיף ערך



בינינו

- מחויבים ללמידה מתמדת, בכל מקום, בכל זמן ומכל אדם.
- נשארים סקרנים, מעודכנים, פתוחים למשוב ומחפשים הזדמנויות ליישום הידע הנלמד.
- פועלים להעצמת היכולות שלנו, לפיתוח ושימור המומחיות המקצועית.
- עוזרים זה לזה.
- מקבלים החלטות באחריות ובמהירות.



כלפי הלקוחות ומחזיקי העניין

- מסייעים להם להיות מעורבים בעתידם הפיננסי.
- מייצרים מוצרים ושירותים פיננסיים בדגש על נגישות, פשטות וזמינות.
- פועלים בהתמדה להוספת ערך ללקוח.







הוגנות ואחריות - לעשות את מה שראוי



בינינו

- בראש ובראשונה, אנו מקפידים על קיום כל החוקים והנהלים.
- שואלים למה כן ובאותה המידה למה לא, ומעיזים להגיד ולעשות את מה שראוי.
- פועלים ביושר ומתייחסים אחד לשני בהוגנות ובאמון הדדי.



כלפי הלקוחות ומחזיקי העניין

- מקיימים את ההבטחות שלנו ולוקחים אחריות על ההשלכות של מעשינו.
- פועלים ביושרה, בלב שלם ובשכל ישר. חותרים להשגת איזון בין הזכויות והרצונות של כל הצדדים.
- מספקים מידע וייעוץ אמין בגילוי לב ובאופן שקול, הגון וללא משוא פנים.

אנושיות ואכפתיות - לכבד, להקשיב, לגלות אמפתיה



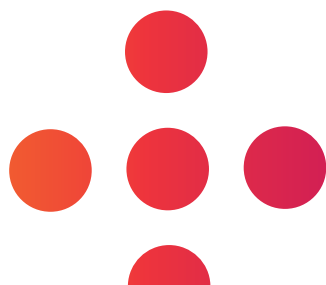
בינינו

- מכבדים את דעתם של כל אחד ואחד.
- מקפידים על שפה ותקשורת חיובית והולמת ונוהגים באדיבות, בנועם ובדרך ארץ.
- מקדמים שוויון וגיוון תעסוקתי ומתנדבים בקהילה.



כלפי הלקוחות ומחזיקי העניין

- קשובים לצרכיו והעדפותיו של הלקוח לטובת יצירת חוויית לקוח מותאמת אישית.
- מגלים אמפתיה ומקפידים לעשות שימוש בשפה ותקשורת חיובית ובהירה.
- מכבדים זכויות אדם, דואגים לסביבה ומשקיעים בקהילה.







יוזמה וחדשנות - להניע קדימה את הבנק ולקוחותיו



בינינו

- מגלים יוזמה ותושייה, מניעים לפעולה וגורמים לדברים לקרות.
- מעזים לפרוץ גבולות ולהוביל שינויים, מגלים סובלנות לטעויות וחוגגים יחד הצלחות.
- מעודדים חשיבה יצירתית ומקורית, פתוחים לשמוע רעיונות חדשים מכל אחד וגם לאמץ אותם.



כלפי הלקוחות ומחזיקי העניין

- מגלים יצירתיות במצבים מורכבים ופועלים למתן מענה מהיר ומיטבי במציאות דינמית.
- מספקים ללקוחותינו פתרונות פיננסיים חדשניים ובעלי ערך.
- שואפים להניע קדימה את הבנק ולקוחותיו ולהוביל את ענף הבנקאות.

הקוד האתי-התנהגותי





פועלים על פי הדין

מתוקף היותנו חלק מהמערכת הבנקאית במדינת ישראל, אנו מתנהלים בהתאם לעקרונות של ממשל תאגידי תקין, כפי שאלו משתקפים בסביבה החקיקתית והרגולטורית שבה אנו פועלים ואלה אנו מחויבים. מחויבות זו חלה על כל החברות המוחזקות על-ידי הבנק, בישראל ובעולם, על כל העובדים הפועלים בשמו של הבנק, מרמת הדירקטוריון וההנהלה ועד לעובדים. כמי שפועלים בגוף האמון על נכסי הציבור, באחריותנו לקדם התנהלות אחראית בינינו לבין עצמנו, ומחובתנו לפעול על פי הדין, נהלי הבנק, ההסכמים בין הבנק לעובדיו והקוד האתי, והכל כפי שאלה יהיו מעת לעת.

השיקול הראשון במעלה בכל החלטה או פעולה עסקית שלנו הינו **הציות לחוק**. שירותי הבנקאות כפופים לרגולציה רבה בכל תחומי קבלת ההחלטות בהם אנחנו פועלים. לכן, עלינו להכיר את כל החוקים והתקנות הקשורים לפעילותנו ולביצוע תפקידנו בבנק. הבנק נוקט בצעדים הנדרשים כנגד עובדים שנמצאו כמי שלא פעלו על פי הדין, הנהלים או הנחיות הקוד האתי.

הקוד אינו מקיף את כל הדילמות האפשריות ואינו מתווה כללי התנהגות מפורטים לכל מקרה ומקרה, אלא מגדיר קווים מנחים להתנהלות בלבד.

כאשר אנו ניצבים אל מול דילמה אתית או במקרים בהם אינו בטוחים כיצד ראוי לפעול, חלה עלינו האחריות להתייעץ עם הממונה הישיר או עם קצין ציות ראשי, משאבי אנוש או הממונה על האתיקה בבנק - COO.

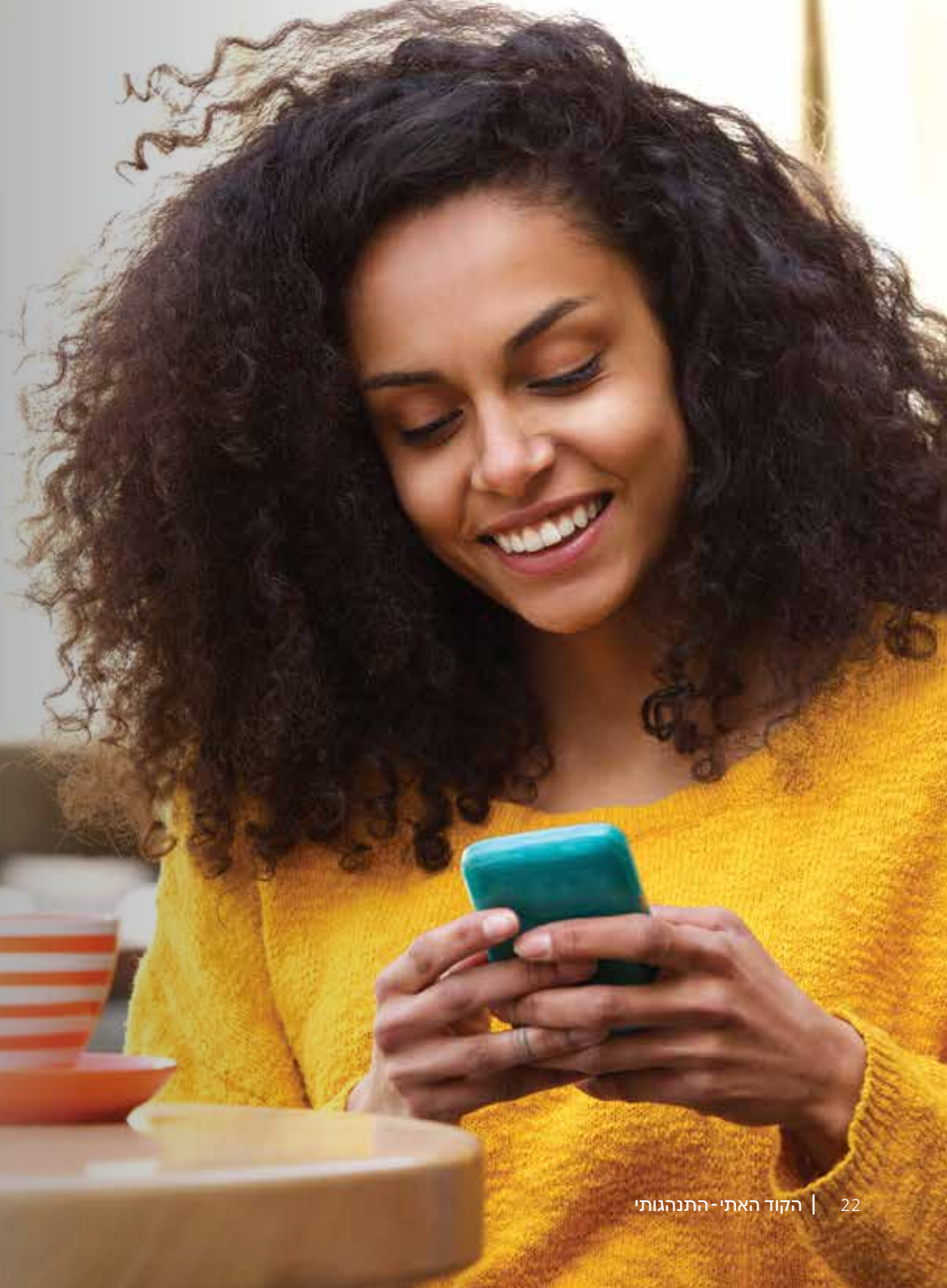


אחריות מנהלים

המנהלים מהווים דוגמה אישית בהתנהגותם בהתאם לערכי הקוד והנחיותיו. באחריות המנהלים לוודא שהקוד ידוע ומובן לכל עובדיהם, ולסייע בתהליך הטמעתו והפיכתו לחלק משגרת העבודה היומיומית. המנהלים יסייעו לעובדים בהתמודדות עם דילמות אתיות, ובמקרים בהם לא יוכלו לתת פתרון, יכוונו לגורם מוסמך לנושא.

בעידן של עודף אינפורמציה, מומחים ודעות,
הפך תהליך קבלת ההחלטות הצרכני למורכב
ומאתגר מאי פעם. במציאות זו, מחפשים
הלקוחות שלנו שותף מקצועי שיוכלו
לסמוך עליו, כזה שיסייע להם לנווט בין כל
האפשרויות.

אנו שואפים לשמש ככתובת הראשונה
והמשמעותית של לקוחותינו בכל הנוגע
לקבלת החלטות פיננסיות, ופועלים על
מנת לצייד אותם בידע וכלים שיעניקו להם
ערך משמעותי וישרתו אותם בהתנהלותם
היומיומית. במקביל, אנו חותרים ליצירת חוויה
בנקאית איכותית ומותאמת אישית לכל לקוח
ולקוח, המושגת באמצעות השילוב בין שירות
אישי ואנושי לבין חדשנות טכנולוגית.





טובת הלקוח והוגנות הבנק כלפי לקוחותיו

- אנחנו שמים את טובתו ואמונו של הלקוח במרכז העשייה, מטפחים עימו מערכת יחסים מתמשכת, מחזקים את נאמנותו, פועלים כלפיו בהוגנות וביושרה ויוצרים עבורו הזדמנויות להרחיב ולהעמיק את מערכת היחסים עם הבנק לטובת צמיחתו ושגשוגו.
- אנחנו מציעים שירותים ומוצרים המתאימים ללקוח תוך הבנה כוללת של צרכיו וצרכי משפחתו, ומעצימים את הלקוח ביכולות ובכלים לקבלת החלטות פיננסיות. התנהלותנו הכוללת עם הלקוח מחויבת להיות לטובתו הפיננסית.
- על מנת שלקוחותינו יקבלו את מלוא השירותים באופן עצמאי ככל הניתן, אנו מעמידים לרשותם מגוון ערוצים, בכל מקום וזמן, לרבות הנגשה פיזית של מבנים והנגשה טכנולוגית לאנשים עם מוגבלות.
- אנחנו פועלים בהוגנות ושקיפות גם בעת הטיפול בגביית חובות, טרם נקיטת הליכים משפטיים ואף לאחריהם.

שקיפות וגילוי נאות



- אנחנו מוסרים ללקוח מידע מלא וברור, תוך גילוי נאות ושקיפות מרבית.
- לא נבצע עסקה באם קיים ספק סביר לגבי הבנתו של הלקוח את העסקה.
- אנחנו מאפיינים את צרכי הלקוח על סמך הידע שנצבר בבנק אודותיו ולאחר בירור עמו לגבי צרכיו, מטרותיו, מצבו הכספי ושאר הנסיבות הנוגעות לעניין, ככל שהלקוח מסר מידע לגביהן.
- אנחנו מתאימים את השירות הבנקאי לצרכי הלקוח, לא רק במקרים שהחוק דורש זאת (כדוגמת הייעוץ בניירות ערך ובנכסים פיננסיים), אלא בכל העסקאות המבוצעות על ידיו.
- מתן תנאים מיוחדים ללקוח יעשה לאחר שיקול ענייני, באופן הוגן ובהתאם לסמכויות.



שמירה על סודיות ופרטיות הלקוח

- אנחנו מכבדים את פרטיות הלקוח ומקפידים על סודיות בשיחות בענייניו, לרבות מידע עסקי, ומידע לגבי צד שלישי המעורב בעסקה.
- אנחנו מקפידים על שמירה הולמת של מסמכי הלקוח, במטרה להבטיח שתוכנם לא יגיע לידי מי שאינו מוסמך לקבלם.
- לא נעביר מידע לצד שלישי, אלא לפי הוראה מפורשת ובכתב של הלקוח, או עפ"י הוראות כל דין.
- אנחנו מחויבים שלא לחשוף פרטים על לקוחותינו באם אין הדבר נדרש לביצוע תפקידנו או מחויב על פי חוק, אף לא בפני בני-ביתם של העובדים.
- לא נעניין במידע או נמסור מידע על לקוח, על עובד, או על בני משפחתו, באם הדבר אינו נחוץ לביצוע תפקידנו או שלא הוסמכנו לכך, גם אם ניתנה הסכמתו או אישורו. זאת, בין היתר, מתוך הכרה בכך שעיון במידע עלול להגיע לכדי הפרת סודיות בנקאית.



הימנעות ממכירה פסולה

- התנהלות הוגנת מהווה מרכיב מהותי בתפיסתנו, המציבה את הלקוח במרכז.
- אנחנו מוסרים מידע מלא בכל עסקה או שירות וכן מקפידים שלא להעביר מידע שאינו מבוסס (שמועות) או שעלול להטעות את הלקוח בעת קבלת ההחלטה.
- תפיסת הלקוח במרכז קודמת לחתירה לביצועים גבוהים.
- אנחנו מקפידים כי חתירתנו לביצועים גבוהים לאורך זמן, לא תביא אותנו לבצע מכירה פסולה.



טיפול בתלונת לקוח ופניות הציבור

- אנחנו רואים בכל פנייה של לקוח הזדמנות ללמוד, להעמיק את הקשר עימו, לשפר את חווית השירות שאנו מציעים ולתקן ליקויים.
- אנחנו מחויבים לבחון כל פנייה ולתת מענה ענייני.
- במקרה שנתקלת בתלונה שאין ביכולתך לטפל בה, או שפנה אליך אדם כלשהו בקשר לשירות הבנק, חשוב לשתף בכך את הגורמים האחראים, כך שנוכל לשפר את חווית הלקוח שאנו מציעים. ניתן לפתוח בשמו פנייה בפורטל לדרך או להפנותו לכתוב לנו באמצעות המסנג'ר (פייסבוק של הבנק).



ניהול ניגוד עניינים

- אנחנו נמנעים ממצבים של ניגוד עניינים, ממשיים או למראית עין, בהם האינטרס האישי עלול להתנגש באינטרס של הבנק או של מחזיקי עניין, ובכך להביא למצב בו האינטרס האישי וחובות העובד לבנק סותרים זה את זה.
- אנחנו נמנעים מחשיפה למידע העלול לגרום לנו להימצא במצב של ניגוד עניינים, בו אנו ממלאים את תפקידנו ובאותה עת קיים אינטרס נוסף, סותר, העלול להשפיע על החלטותינו ולהוות שיקול זר.
- חל איסור להיות שותף בעסק או לעסוק בפעילות פיננסית עם עמיתים לעבודה, לקוחות או ספקים, אלא אם-כן התקבל לכך אישור בכתב ומראש.
- בכל מצב של ניגוד עניינים, אנחנו מדווחים מיידית, מראש ובכתב לממונים או לכל גורם אחראי אחר, וכן נמנעים מלהשתתף בכל פעילות הנוגעת לעניין זה.



צמיחה אחראית

- אנחנו שואפים להשגת צמיחה כלכלית, במקביל להשאת ערך כלכלי, חברתי וסביבתי עבור לקוחותינו והציבור הרחב, תוך ניהול סיכונים מושכל. זאת מתוך ההבנה שצמיחה זהירה מבטיחה את הצלחת הבנק בטווח הארוך.



איסור קבלת או מתן מתנות וטובות הנאה

- אין לקבל או לתת מתנות או כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין, מלקוח או מכל גורם אחר עמו נמצאים העובדים בקשרי עבודה, או בזיקה למילוי התפקיד בבנק.
- יש לקבל אישור ממונה טרם קבלת מתנה אישית בעלת ערך סמלי ובלבד שהיא איננה כסף.
- יש לדווח לממונה במקרה של ניסיון לתת לעובד מתנה שהיא כסף.



איסור שחיתות ושוחד

- אין להציע או להבטיח, לתת או לקבל, באופן ישיר ובלתי ישיר, כל דבר ערך מעובד ציבור, מועמד פוליטי, נציג סיעה, ספק או ארגונים אחרים, במטרה להשפיע באופן בלתי ראוי על שיקול דעת מקצועי ובלתי תלוי, או במטרה להשפיע לרעה ולהשיג או להבטיח יתרון תחרותי בלתי הוגן.
- אין לתת או לקבל דמי זירוז בלתי חוקיים שנועדו לקצר תהליכים ועלולים לפגוע בשלביות ובשלמות של תהליך עסקי ומנהלי תקין.



איסור הלבנת הון ומניעת מימון טרור

- אנחנו מחויבים לנקוט בכל הצעדים הנדרשים על מנת למנוע ניצול של הבנק ושירותיו, ולזהות התנהגות ופעילות כספית העלולות להצביע על פעילות לא אופיינית לחשבון או ללקוח, או הנעשות ברכוש אסור במטרה להטמיעו בבנק ולטשטש את מקורו הבלתי חוקי, בעליו או יעדו.
- יש לדווח מיידית לגורמים האחראים על כל פעולה החשודה כקשורה בעבירות מס, שוחד ושחיתות, או בזיקה למימון טרור או ככזאת הבאה להסתיר צדדים לעסקאות.





הצלחת העובדים היא הצלחת הבנק ולקוחותיו.

העובדים הם אלה שמלווים לקוחות ועסקים ומסייעים להם להתנהל נכון, לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר, להתקדם ולהתפתח.

מתוך כך, מחוייב הבנק לטיפול ולשגשוג ההון האנושי, בדרך של דיאלוג מתמיד, השקעת משאבים בהכשרה ומתן כלים המאפשרים לעובדים להתקדם ולהתפתח, כמו גם דאגה לבריאותם ולרווחתם. הבנק שואף להיות מעסיק מועדף ולספק לעובדיו משמעות והשפעה בעשייתם.

סביבת עבודה חיובית ואנושית



- אנחנו מעודדים סביבת עבודה נאותה, אחראית, חיובית ואנושית, המבוססת על יחס של כבוד הדדי, אכפתיות, שיח והקשבה, הגינות ושוויון הזדמנויות, אמון ושקיפות, ומקפידים שכל אלה יתקיימו בכל הרמות; בין הבנק עובדים, בין מנהלים לעובדים ובין עובדים לעמיתיהם.

נשיאה באחריות



- אנחנו שואפים לבקיאות ושליטה בכל הנושאים שבתחומי אחריותנו, ולביצוע מיטבי של המטלות הנמצאות בטיפולנו.
- אנחנו לומדים ומתעדכנים באופן אקטיבי בתחומי העיסוק שלנו, ושואפים לשפר את ביצועינו.
- אנחנו נוקטים בזהירות מקצועית ראויה, תוך ביצוע עבודתנו בנאמנות ובשקיפה.
- אנחנו מבצעים את תפקידנו בהתאם לסמכויות שהוגדרו, תוך הקפדה שלא לחרוג מהן.
- אנו מקיימים בקרה הולמת על הנושאים שבתחום אחריותנו, גם כאשר סמכויותינו מואצלות לאחרים.
- אנו מקפידים למסור דיווחים לרשויות השונות באופן מלא, נאות, מדויק, אמין ובמועד הנדרש, תוך שמירה על כללי הסודיות הבנקאית.



אחריות מנהלים כלפי עובדיהם

- לספק לעובדים סביבת עבודה חיובית ואנושית, ונוחה מבחינה פיזית ורגשית כאחד.
- להקפיד על שפה ותקשורת הולמת וראויה, לנהוג באדיבות, בנועם ובדרך ארץ ולהימנע מאלומות מילוליות ומכל התנהגות פוגענית.
- לתת לעובד משוב תקופתי והערכה בהלימה לביצועים וכישורים.
- לעודד איזון בין בית לעבודה, מתוך הבנה ואמפתיה לצרכי הפרט ולחיי האישיים.
- לדאוג לבריאות ורווחת העובד.
- לאפשר לעובד להביע את דעתו ולהשפיע על תהליכי קבלת החלטות ללא חשש.
- לספק הזדמנויות ליישום הלמידה ולבניית יכולות חדשות, ולהקל על תנועה של עובדים.
- לעדכן את העובד בשינויים.



שמירה על תחרות הוגנת בתוך ומחוץ לבנק

- כאשר קיימת תחרות בין עובדים, אנחנו מקפידים שהיא תהיה הוגנת ומכובדת, ותיערך תוך שמירה על החוקים, הכללים והנהלים המקובלים בבנק.
- קביעת היעדים, השגת הביצועים והדיווח עליהם צריכים להיעשות על פי הכללים שנקבעו, בדרך של הוגנות, יושרה ואמינות. לדוגמה: אין לייחס את הישגיו של עובד לעובד אחר.
- אנחנו מתייחסים בצורה מכובדת אל מתחריו של הבנק; מתחרים במרץ וביעילות, אך גם באופן הוגן, מוסרי ועל פי דרישות החוק. הבנק לא מנצל לרעה את כוחו כגוף גדול ומשמעותי לפגיעה בהוגנות התחרות במשק.
- אנחנו מציעים את שירותיו ומוצריהם של הבנק בזכות היתרונות הגלומים בהם.
- איסוף מידע על לקוחות ומתחרים ייעשה באישור גורם מוסמך ובכפוף למותר על-פי הקבוע בדין ובנהלי הבנק.



אחריות עובדים כלפי עמיתיהם

- אנחנו מגלים עירנות כלפי עובדים הנתונים בקשיים או במצוקה, על מנת שניתן יהיה לתמוך בהם, לעודדם ולסייע להם ככל האפשר.
- אנחנו פועלים בשיתוף פעולה ושקיפות, ומעבירים בינינו מידע מקצועי הנחוץ לשם תפקוד אפקטיבי והשגת טובת הלקוח.
- שמירה על יחסים טובים בינינו קודמת לכל ומהווה בסיס הן להצלחתנו האישית והן להצלחת הצוותים בהם אנו פועלים.



שמירה על סודיות ופרטיות העובד/ת

- לכולנו, עובדים ומנהלים כאחד, יש אחריות בשמירה על הפרטיות.
- הגישה למידע אישי של העובדים ניתנת אך ורק למי שהורשו לכך מטעם הבנק, וזקוקים למידע מסיבות ענייניות לשם ביצוע תפקידם או ניהול עסקי הבנק, כגון מנהלים, משאבי אנוש וביקורת פנימית. דוגמאות למידע אישי: נתוני שכר, מבחנים, הערכת ביצועים.
- איסוף מידע והשימוש בו ייעשה רק על פי דין, או לשם ניהול עסקי הבנק וניהול העובדים.
- מסירת מידע לגורם חיצוני תתאפשר רק בהסכמת העובד/ת, למעט במקרים בהם הבנק מחויב לגלות מידע זה על פי הוראות כל דין.
- יש לעדכן את הממונה במקרה של בעיות אישיות העלולות להשפיע על עבודתך. הממונים יתייחסו למידע זה ולכל מידע אישי מחיי הפרט ברגישות, בסודיות ובמירב שיקול הדעת.
- אין לאחסן חפצים יקרי ערך או מידע פרטי רגיש במתקני הבנק (ארונות, מערכות המחשוב וכל מתקן או אמצעי אחר), אלא בגדר הסביר. לבנק שמורה הזכות לבדוק את מתקניו, לרבות מערכות המחשוב והקבצים האגורים בהם.



גיוון תעסקותי ושוויון הזדמנויות

- אנחנו מחויבים לקדם העסקה של עובדים מתוך אוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג בשוק העבודה, מכל רחבי הארץ ומכל קשת החברה הישראלית.
- אנחנו מעסיקים, מקדמים ומקבלים החלטות בקשר לעובדים על בסיס שיקולים ענייניים, כגון כישורים ותפקוד, וללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, השקפה, נטייה מינית, מוגבלות ועוד.



מניעת התנהגות שאינה מכבדת או פוגענית

- אנחנו מקפידים לקיים סביבת עבודה חופשית מכל צורת הטרדה או פגיעה לא חוקית, ועל כולנו להיות שותפים למאמץ ביצירת סביבת עבודה שכזאת.
- אנחנו פונים אחד לשני בשפה חיובית ומכבדת, ונמנעים מהתנהגות מאיימת, אלימה או פוגענית, פיזית או מילולית.
- אנחנו נמנעים מהתייחסות מבזה או מזיקה כלפי עובד אחר, כמו גם מאמירות לא מכובדות, איומים, האשמות שווא והפצת שמועות מזיקות.
- אנחנו מקפידים להתייחס בצורה ראויה והוגנת גם בעת פרידה מעובד ובסיום קשרי העבודה.
- אין להגיע לעבודה תחת השפעה של אלכוהול או סמים.



העסקה בארגון אחר

- כל העסקה בארגון עסקי אחר או בפעילות עסקית ו/או פיננסית, כעובד, בעלים, שותף, יועץ, חבר במועצת מנהלים או בכל תפקיד אחר, גם כאשר אין בהם ניגוד עניינים, מחייבת אישור בכתב ומראש מאגף משאבי אנוש.
- גם בהינתן אישור כזה, יש להקפיד כי לעבודה הנוספת אין השפעות שליליות על העבודה בבנק.





מניעת הטרדה מינית

- אנחנו נוקטים במדיניות של 'אפס סובלנות' כלפי הטרדות מיניות.
- במקרה של הטרדה מינית כלפיך יש להתלונן ולפנות לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית.
- במקרה שהיית עד/ה להטרדה מינית או לשמועות הנוגעות לנושא הטרדה מינית, יש לדווח על כך ללא חשש לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית.



שמירה על נכסי הבנק

- אנו מקפידים לעשות שימוש נאות בנכסי הבנק. זאת בין היתר מתוך ההבנה שהתנאים הסביבתיים והחדשנות הטכנולוגית שמעמיד הבנק לרשות לקוחותיו, נתפסים על ידם כמרכיבים חשובים במכלול השירות, ובכלל זה חזות המבנים, עיצובם, הריהוט, איכות הציוד והמכשור וזמינותם.
- אנו עושים שימוש מושכל וחסכוני בנכסי הבנק, וערים לכך שהבנק משקיע משאבים ומאמצים בפיתוחם ומייחס חשיבות רבה לניהול יעיל של נכסיו.
- אנו מחויבים שלא לעשות שימוש ברכוש הבנק למטרות רווח או תועלת אישית, או לצורך פעילות שאינה קשורה לבנק, או מתקיימת מחוץ למסגרת שעות העבודה.
- אנו לא עושים שימוש בנכסים או מוציאים רכוש מתחומי הבנק, שלא בהתאם למטרות הבנק.
- אנחנו מקפידים על בטיחות בעבודה ומתריעים בפני הגורמים המתאימים על כל מפגע העלול לסכן את שלומם של העובדים ו/או הלקוחות, או עלול לחשוף את הבנק לנזקים.



שמירת מידע סודי

- אנו לא מגלים מידע סודי ומידע פנים ולא מעבירים מידע מסוג זה לאחרים בכל צורה שהיא. במסגרת העבודה בבנק, אנו נחשפים למידע רב מסוגים שונים הנוגעים לבנק, לעובדיו, ללקוחותיו, לספקים, למתחרים ועוד. מידע זה הוא מידע סודי ואנו שומרים עליו ככזה. מידע סודי יכול להופיע בצורות שונות: בעל-פה, בכתב, בהדפסה, בצורה אלקטרונית. חובת אי הגילוי והשמירה על סודיות חלה על כולן.
- אנחנו שומרים על מידע מפני אובדן, גניבה או פגיעה אחרת.
- אנחנו נזהרים שלא לשוחח בענייני הבנק במקומות ציבוריים (כגון מעליות, בתי קפה וכיו"ב).
- אין להשאיר במקומות ציבוריים או ברכב מסמכים, מדיה אלקטרונית או מחשבים אישיים המכילים מידע על הבנק.



איסור השימוש במידע פנים

- אנחנו שומרים בסודיות כל מידע פנים אודות הבנק ואודות לקוחות שייתכן כי הגיע לידיעתנו במסגרת עבודתנו, כמו גם מידע מהותי שאינו מצוי בידיעתו של הציבור ושל המשקיעים בניירות ערך, ומידע שמשקיע סביר היה פועל על פיו בבואו להחליט כיצד לפעול בניירות ערך של הבנק או של אחרים.
- אנו לא סוחרים, ישירות או בעקיפין, בניירות הערך של הבנק או של הגורם לגביו יש לנו מידע פנים.
- אנו לא סוחרים בניירות ערך של הבנק במהלך תקופת האפלה.



ידע סודי וקניין רוחני

- אין לעשות שימוש מחוץ לבנק בזכויות שהן רכושן של הבנק, ובכלל זה בכל המצאה, רעיון, גילוי, פיתוח, תפיסה וכדומה שיתגלו על ידי העובדים תוך כדי ועקב עבודתם בבנק, בכתב ובעל פה.



פעילות פוליטית

ישראל היא מדינה דמוקרטית ולכל אזרח זכות לדעה פוליטית. עם זאת, הבנק פועל למניעת השימוש בעובדיו או במתקניו למטרות פוליטיות ו/או לניצול מעמדו ותדמיתו למטרות רווח פוליטי.

- אין לקיים פעילות פוליטית במתקני הבנק בשעות העבודה או לבצע התרמה בבנק למועמד או מפלגה פוליטית.
- אין להשתמש באמצעי הבנק למטרות פוליטיות או לקידום אינטרסים אישיים בתחום זה.
- הבנק אינו תורם כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים. בעת שהבנק מעורב בפעילות שתדלנות ("לובינג"), הוא עושה זאת בהתאם לחוק במדינת ישראל. הפעילות בתחום זה תבוצע בהתאם לנוהלי הבנק ורק באמצעות העובדים המורשים לכך.



ייצוג הבנק

- בעת פעילות בה אנחנו מייצגים את הבנק בתקשורת או בפעילות ציבורית (כגון הרצאה בכנס מקצועי), יש לנהוג באופן מכובד ובהתאם למדיניות הבנק. אין לתת הצהרה או להתחייב בשם הבנק ללא אישור מתאים. יש להפנות שאלות המגיעות מהתקשורת לדוברות הבנק.
- חתימה על מסמכים בשם הבנק, או פעולה המחייבת את הבנק, תיעשה אך ורק על ידי מי שהורשו לכך בנהלי הבנק.
- אין להצהיר הצהרות בנוגע לבנק, לעסקיו וללקוחותיו או להתראיין לתקשורת כתובה, אלקטרונית או אינטרנטית בנושאים אלה, אלא אם מדובר בחלק מהגדרת התפקיד והתקבל לכך אישור מראש.
- כאשר אנחנו מתבטאים בנושאים ציבוריים או פוליטיים כאדם פרטי, יש להבהיר כי אנחנו עושים זאת כאדם פרטי, על מנת שיובן כי איננו מדברים בשם הבנק או מטעמו.



ייצוג הבנק ברשתות חברתיות

- במציאות הרווחת, השימוש ברשתות חברתיות הוא חלק מהשגרה היומית, ולכן יש להבחין בין זהותו של עובד בנק כמייצג את הארגון לבין היותו אדם פרטי.
- אנחנו בוחרים בשיקול דעת האם ומה לשתף ולפרסם ברשתות החברתיות אודות העשייה והפעילויות החברתיות שהבנק מקיים, תוך הקפדה על כללי התנהגות הולמים. בהקשר זה, אנו מודעים לכך שאין לנסח, להגיב או לפרסם כל מידע או דעה אישית על ענייני הבנק ופעילותו העסקית, העלול לפגוע או להסב נזק בדרך כלשהי, לרבות פגיעה בסודיות הבנקאית, בצנעת הפרט, ברגשות הציבור וכיו"ב.
- הבנק פועל באופן יזום בערוצים שונים של הרשתות החברתיות והמדיה. העובדים שמנהלים ומבצעים פעילות זאת, הם רק מי שהוסמכו והורשו לכך על ידי הבנק במסגרת תפקידם.
- יש להפנות את המידע הנדון ברשתות החברתיות ואת הזכות לתגובה או לניסוח עמדה מתאימה לגביו למוקד לרשתות חברתיות בבנק, וזאת גם אם העובד מכיר את הנושא לעומק על בסיס פעילותו בבנק.



מגבלות בניהול חשבון עובד בנק

- אנחנו מתנהלים באחריות ובזהירות בעניינינו הכספיים האישיים.
- אנחנו מכירים בכך שמתוקף היותנו עובדי בנק, חלות עלינו ועל בני משפחתנו מגבלות מסוימות בנוגע להחזקה ופעילות בני"ע לפי חוק ני"ע והוראות דין נוספות, וכן מגבלות בכל הנוגע לניהול חשבונות הבנק שלנו בכלל, וקבלת אשראי בפרט.
- על יועצי השקעות ועובדים בתפקידים מסוימים נוספים חלות מגבלות נוספות, מתוקף תפקידם. מגבלות אלה קבועות בחוק ניירות ערך ובחוק הייעוץ וכן בנוהלי הבנק.
- לא נטפל בבקשות ואישורי אשראי או בחריגות של בן משפחתנו ובני משפחתו של בן/בת הזוג.



מחזיקי ענין אחרים: ספקים, משקיעים, קהילה



אנחנו בוחרים ספקים על פי אמות מידה מקצועיות, ומייחסים חשיבות רבה לטיפול מערכות יחסים ארוכות טווח עימם, לטובת שני הצדדים. אחריותנו לשרשרת אספקה אתית באה לידי ביטוי גם בדרישתנו למחויבות מצד הספקים העובדים עימנו להתנהלות על פי עקרונות של אחריות תאגידית, ובציפייה כי ינהגו בלקוחותינו בשוויון, בהוגנות ובכבוד. במסגרת התנהלותנו עם ספקים, אנו מקפידים על מספר כללי יסוד ואתיקה:

התקשרות - הרכש התאגידי הינו הגורם המוסמך והבלעדי בבנק לניהול הקשר עם הספק, לרבות ניהול מו"מ, סיכום תנאי ההתקשרות, הוצאת הזמנת עבודה וכיו"ב. עלינו לערב את מרכזי הרכש מבעוד מועד, טרם ההתקשרות עם הספק.

יושרה/שקיפות - אנחנו מתנהלים תוך גילוי נאות ובשקיפות ראויה, ומוסרים לספק את המידע הנדרש והרלוונטי לפעילותו מול הבנק, אולם מקפידים לעשות זאת באופן מידתי. לא נעביר מידע על תוצאות מחירים, ותנאים לספקים מתחרים בשלב הבקשה להצעת מחיר.

אבטחת המידע ושמירה על סודיות - אנחנו מחויבים להימנע משימוש במידע אליו נחשפנו במסגרת ההתקשרות ו/או העבודה מול הספק, לכל מטרה שאינה קשורה לקבלת השירות או המוצר. בכל מקרה, נקפיד על כללי אבטחת מידע, צנעת הפרט וחיסיון הנתונים אליהם נחשפנו במהלך העבודה עם הספק.

קשרי עבודה - ניהול הקשר עם הספק ייעשה מתוך תפישה של ניהול דיאלוג לגילוי והבנת הצרכים ההדדיים, תיאום ציפיות ויצירת ערך משותף לבנק ולספק. אנחנו מכבדים את מלוא זכויות עובדי הספק ומתנהלים עימם בצורה מכבדת ואחראית. כמו כן לא ננצל את קשרי העבודה עם הספקים לצרכינו האישיים.

מתן הזדמנות שווה ומניעת אפליה והטרדה - מערכת ההתקשרות מול ספקים מתבססת על מחיר, איכות, זמינות, אמינות, תנאים ושירות. אנחנו מאפשרים הזדמנות שווה לכל ספק על בסיס שיקולים ענייניים ונמנעים מאפליה מחמת דת, גזע, מין, גיל וכיו"ב. קבלת החלטות הנוגעות להתקשרות עם ספקים מתבצעת על בסיס ענייני ונטול משוא פנים, תוך שמירה על טובת הבנק וקידום סביבת העסקה נטולת הטרדות מכל סוג.



משקיעים

הבנק מחויב ליצירת ערך כלכלי חיובי לטווח ארוך עבור המשקיעים בו. על מנת לקדם אמון ושקיפות במערכת היחסים עם המשקיעים, הבנק מדווח בקביעות על מצבו העסקי והפיננסי, כנדרש בחוק.



קהילה

מעורבות פעילה בחברה מהווה נדבך משמעותי מאוד בחזון הבנק, הרואה את עצמו כחלק בלתי נפרד מהקהילה שבה הוא פועל. מתוך תפיסה זו, לצד קידום המובילות העסקית, אנו פועלים להעצמת הקהילה ולהגשמת מטרות חברתיות בתחומי חיים מגוונים. פעילותנו הקהילתית מתבטאת במעורבות חברתית, בתרומות כספיות, בתרומות "שוות כסף" ובפעילות התנדבותית ענפה. כל פעילות התנדבותית במסגרת העבודה, פעילות התרמה בבנק ובמתקניו, או פנייה ללקוח או לספק בבקשה לפעילות התנדבותית ו/או תרומה, כפופה לאישור ולהסדרה על ידי הגורמים המתאימים בבנק, ואין לבצעה ללא קבלת אישור.



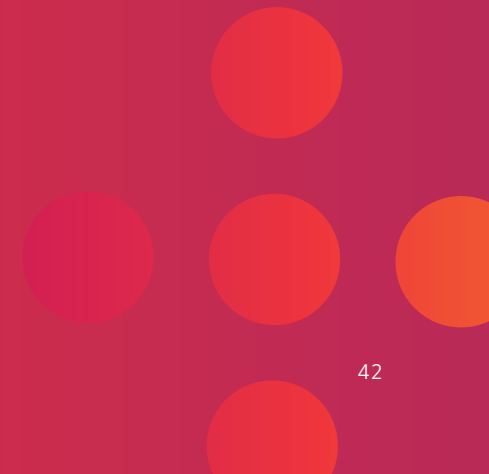
סביבה

אנו מייחסים חשיבות רבה לניהול סביבתי בר-קיימא, ומחויבים לנהוג באחריות כלפי הסביבה. במסגרת זאת, אנו פועלים לצמצום השפעותיו הסביבתיות של הבנק, הן הישירות והן העקיפות, ומתייחסים לצריכת חומרים כאל משאבים שיש לנהל באופן אחראי, תוך חתירה לחיסכון והתייעלות.

צמצום השפעתו הסביבתית של הבנק מושגת, בין היתר, באמצעות מהלכי חיסכון במשאבים (בדגש על חשמל ונייר), והתקשרות עם ספקים העומדים בקריטריונים של איכות הסביבה, מיחזור, שימוש חוזר וטיפול אחראי בפסולת.

מחויבותם של עובדי הבנק לשמירה על הסביבה היא משמעותית מאוד ביישום המדיניות הסביבתית של הבנק, והם אלו שמסייעים להוציא אותה מן הכוח אל הפועל. לפיכך אנו פועלים להטמעת התנהלות סביבתית אחראית בבנק, ומעודדים את העובדים להקפיד לצרוך באופן מושכל משאבים מתכלים, לחסוך בחשמל, לצמצם בהדפסות ככל הניתן, להשתמש באופן יעיל וחסכוני במשאב המים ולהשתמש במתקני המיחזור הפזורים במבני הבנק.

התמודדות עם דילמות אתיות





מהי דילמה אתית?

דילמה אתית היא מצב שבו עליך לקבל החלטה במסגרת תפקידך, מקצועך וסמכויותיך, הכרוכה בהכרעה בין אינטרסים או ערכים מוסריים מתנגשים, שכל אחד מהם בפני עצמו הוא ראוי ורצוי.



מודל קבלת החלטות - בעת דילמה אתית, שאלו את עצמכם:



ערוצי התייעצות ודיווח





אנו מקדמים תרבות אתית בבנק ומעודדים כל עובד/ת אשר נתקל/ה בדילמה או בחשד להפרה אתית לפנות לערוצי הדיווח ללא חשש, בידיעה שהבנק מספק לפונים את ההגנה הנדרשת להם. בנוסף, אנו רואים זאת כחובתנו לסייע לעובדים בעניינים אלה על ידי מתן מידע, הכוונה ומענה לשאלותיהם באמצעות הממונים, הגורמים המוסמכים בבנק וערוצי הטיפול שנקבעו לכך:

פנייה גלויה

- ממונים ישירים או עקיפים
- קו אתיקה (דרך משא"ב) 03-5676666 או בפנייה מקוונת. יש לבחור נושא "התנהגות ואתיקה".
- קצין הציות הראשי 03-6371339, 03-5673788
- ביקורת פנימית 03-7142928

פנייה אנונימית

- דוא"ל אתיקה אנונימי - באמצעות מערכת ייעודית בפורטל < פועלים עם ערכים > קוד אתי התנהגותי
- לביקורת הפנימית במכתב תיבת דואר ביקורת השקעות (322)

במקרה של הטרדה מינית

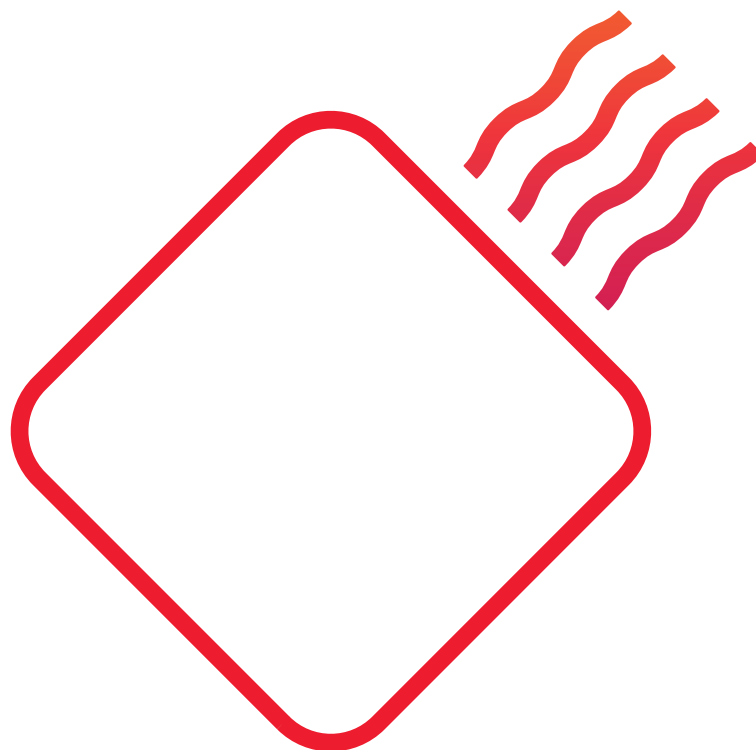
- פנייה גלויה או אנונימית לממונה על מניעת הטרדה מינית: עידית סליון - 03-7142229
- פנייה גלויה או אנונימית למנהלי ומנהלות התפעול האזוריים (נאמני ונאמנות מניעת הטרדה מינית)

נספח נהלים



שם הנוהל	מספר נוהל
סיכון התנהגותי - הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו	2200/502
סודיות בנקאית	240/100
פניות הציבור (נוהל פנימי)	4201/821
ניהול ניגודי עניינים	800/5
קבלת טובות הנאה או מתנות אישיות	275/810
איסור הלבנת הון ומימון טרור - כללי	212/1
מניעת הטרדה מינית בעבודה	275/750
מתן מידע בנקאי לגורמי חוץ / פנים	240/170
איסור השימוש במידע פנים	2200/507
התנהלות עובדים באמצעי התקשורת וברשתות החברתיות	275/1304
עבודה נוספת מחוץ לכתלי הבנק	275/1300
חשבון עובד/ גמלאי הבנק	275/801
תהליך הרכש	130/1112
אחריות חברתית ותאגידית	2221/1
פניות עובדים	800/4

* הנהלים מתעדכנים מעת לעת ומופיעים במערכת "מעודכנים תמיד" בפורטל הארגוני.



פועלים איתכם בכל החלטה

