

פועלים סהר

הקוד האתי

אוגוסט 2010

תוכן העניינים

3	מבוא לקוד האתי לפועלים סהר
5-4	פרק א': ערכי יסוד
7-6	פרק ב': אנו ועבודתנו בחברה
9-8	פרק ג': איכות הקשר עם לקוחות החברה
10	פרק ד': ניגוד עניינים
10	פרק ה': מתנות וטובות הנאה
11	פרק ו': חשיבותו של תהליך הפקת לקחים
11	פרק ז': הטמעת הקוד האתי

מבוא לקוד האתי לפועלים סהר

א. כללי

1. ההחלטה על הכנת קוד אתי לפועלים סהר התקבלה על ידי הנהלת החברה והדירקטוריון שלה, והם שאישרו קוד אתי זה.
2. לפועלים סהר תפקיד מרכזי בתחום של מתן שירותים פיננסיים ללקוחות מוסדיים בשוק הישראלי. הארגון פועל בסביבה תחרותית מאוד, שבה תכונות כמו מקצועיות ושקיפות חיוניות לבקרה של איכות התהליכים בארגון.
3. במהלך הכנת הקוד האתי הוקדשה תשומת לב להנחיות גופים רגולטוריים שבמסגרתן פועלת פועלים סהר, וזאת על מנת להבטיח שגם הנחיות והוראות אלה ימצאו את ביטוין בקוד האתי.

ב. מטרת הקוד האתי

4. מטרת הקוד האתי, בהתאם לחובת הנאמנות של פועלים סהר כלפי לקוחותיה וכלפי הציבור כאחד, הן: לשמש מסמך מנחה להתנהגות ראויה של עובדי החברה; להבטיח את טוהר המידות בתוך החברה; לשפר את תפקוד החברה; לקדם את אמון הלקוחות והציבור בחברה.

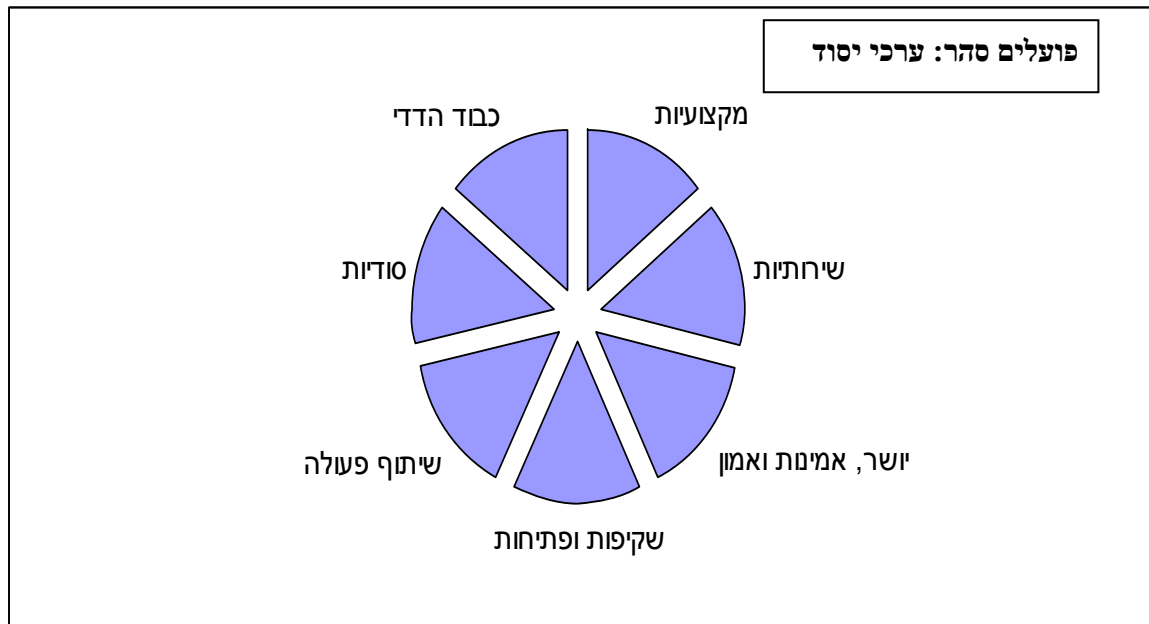
ג. תוכן הקוד האתי

5. בקוד שלושה חלקים מרכזיים: בחלק הראשון (פרק א') נקבעו ערכי היסוד שעליהם מושתתים הכללים האמורים להנחות את עובדי פועלים סהר בדבר התנהגות ראויה; החלק השני (פרקים ב' עד ו') כולל את כללי האתיקה של הארגון המשמשים אבני דרך להתנהלות עובדי הארגון; החלק השלישי (פרק ז') מטפל בהטמעת הקוד בארגון ובאכיפתו.

ד. פועלים סהר כחברה-בת של בנק הפועלים

6. פועלים סהר היא חברה-בת של בנק הפועלים, וכפועל יוצא מכך חלות עליה הוראות בנק ישראל ככל שהן נוגעות לפעילותה. פועלים סהר מקבלת ייעוץ משפטי ושירותי ביקורת פנים מטעם בנק הפועלים.
7. פועלים סהר עוסקת במגוון נושאים שבחלקם קיים פוטנציאל לניגוד עניינים עם בנק הפועלים. לפיכך, בפועלים סהר נוהגים הקפדה מרבית על שמירת החוקים והתקנות הנוגעים למניעת ניגודי עניינים, על שמירת סודיות ועל "חומות סיניות" בכל הקשור לפעילות החברה.

פרק א': ערכי יסוד



מקצועיות

- אנו מקפידים על התנהלות מקצועית בתחומים שאנו מופקדים עליהם וממלאים את התפקידים המוטלים עלינו מתוך אחריות, בצורה הטובה ביותר שניתן ומתוך ראייה מערכתית רחבה. המקצועיות שלנו באה לידי ביטוי בהקפדה וביסודיות בכל התנהלותנו.

שירותיות

- אנו נותנים שירות מיטבי ללקוחות פנימיים וחיצוניים מתוך ראיית צורכיהם הייחודיים ומתוך הבנת האינטרסים של הלקוחות. אצלנו שירות לקוחות כולל הקשבה, מענה מהיר, מידע רלוונטי, יוזמה וטיפול מקיף, מתוך נאמנות ללקוח ושמירה על סודיות ענייניו.

ישר, אמינות ואמון

- בעשייה המקצועית של החברה אנו נוהגים באופן שמקדם את אמון בעלי העניין, ובכללם העובדים, הלקוחות, בעלי המניות והציבור.
- האמון של הלקוחות והציבור מבוסס על הישר והאמינות של החברה ועובדיה.

שקיפות ופתיחות

- אנו נוהגים בשקיפות ובפתיחות פנים-ארגונית בנוגע לתחומי אחריותנו.

שיתוף פעולה

- אנו עובדים בשיתוף פעולה ובפתיחות הן בתוך צוותי העבודה, הן בתוך המחלקות והן בין המחלקות השונות בחברה. הגיבוי והסיוע ההדדיים מאפשרים לנו לתת ללקוח שירות מקצועי ואיכותי יותר ולמנוע טעויות. כחלק משיתוף הפעולה הנהוג בחברה, אנו מקבלים ביקורת פנימית בונה מתוך גישה חיובית.

סודיות

- אנו שומרים על סודיות המידע בנוגע ללקוחותינו, להחזקותיהם ולתוכניותיהם. אנו מחויבים להגן על מידע זה ולא לשתף בו גורם לא-מוסמך. ברור לנו כי מידע לגבי פעילות החברה הוא נכס עסקי שיש לשמור עליו בסודיות.

כבוד הדדי

- אנו נוהגים בכבוד איש כלפי רעהו. איננו מתנהגים בזלזול או בצורה מעליבה, לא כלפי עובד אחר של החברה ולא ביחסינו עם לקוחות וגופים רגולטוריים. הכבוד ההדדי שביחסינו הבין-אישיים בא לידי ביטוי באדיבות, בסובלנות בהקשבה ובקבלת השונה.

פרק ב': אנו ועבודתנו בחברה

- 1. מקצועיות**
 - 1.1 כעובדים בפועלים סהר אנו עושים את עבודתנו בצורה אחראית ומקצועית, מתוך הקפדה על יסודיות.
 - 1.2 אנו לוקחים אחריות על סביבת עבודתנו מתוך ראייה רחבה ו"ראש גדול".
 - 1.3 אנו שואפים לקדם סביבת עבודה שבה כולם מחויבים לערכים של מקצועיות.
 - 1.4 אנו מתעדכנים כל העת לגבי תהליכים ושינויים בתחומי עיסוקנו ושומרים על רמה מקצועית גבוהה.
 - 1.5 כדי לשמור על רמה מקצועית גבוהה אנו מטמיעים בתחומי פעילותה השונים של החברה חידושים טכנולוגיים ופיננסיים הרלוונטיים לפעילות החברה.
 - 1.6 ברור לנו כי עבודה על פי הנהלים וציות לכללים מגינים עלינו מפני תקלות ומסייעים לחברה לקיים פעילות תקינה, תוך מזעור תקלות.
- 2. שיתוף פעולה**
 - 2.1 אנו מקפידים על עבודת צוות ויצירת אווירה שבה כולנו שותפים לעשייה.
 - 2.2 אנו מחויבים לשיתוף פעולה ולהעברת מידע בין העובדים ובין המחלקות השונות בנושאים הקשורים לענייני עבודה. שיתוף הפעולה הוא בתוך צוותי העבודה, בכל מחלקה ובין המחלקות השונות.
- 3. יחסים בין עובדים: כבוד והקשבה**
 - 3.1 באמצעות טיפוח יחסים בין-אישיים של כבוד והקשבה, אנו שומרים על הרגשת ייחודיות וגאים להימנות עם עובדי החברה.
 - 3.2 אנו נמנעים מיחסים בין-אישיים מעורערים בקרבנו, אשר עלולים לפגוע בעבודתנו או בסביבת העבודה שלנו.
 - 3.3 השירות שאנו נותנים זה לזה הוא חלק מהתפיסה החברתית והעסקית בחברה, ומטרתו, בין השאר, לקדם את השירות ללקוחות ולתמוך ביחסי עבודה טובים בין העובדים.
- 4. פתיחות**
 - 4.1 כדי להשיג שיתוף פעולה פורה וליצור אווירה של כבוד והקשבה, אנו מאמינים בפתיחות ונוקטים מדיניות של שקיפות ביחסי העבודה.
 - 4.2 אנו מאמינים שכאשר דברים נעשים בשקיפות הם פתוחים לביקורת בונה.
- 5. אי-אפליה, מניעת הטרדה ודאגה לחרג**
 - 5.1 אנו שומרים על יחסים הגונים וללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, נטייה מינית, השקפת עולם, גיל, מוגבלות וכיוצא באלה.
 - 5.2 אנו נמנעים מאמירות פוגעניות ולא-מכובדות (כולל הטרדה מינית) כלפי עובדים אחרים. אנו נמנעים מהתנהגות מפלה, מאיימת, אלימה (פיזית או מילולית) ומכל התנהגות פוגעת.

- 5.3 אנו עושים מאמצים, במידת האפשר, לסייע לחברינו לעבודה בתקופות קשות וחריגות.
- 5.4 אנו שומרים על פרטיותם של העובדים בחברה ומשתמשים רק באותם נתונים אישיים הנחוצים על פי דין או לשם ניהול עסקי. נתונים אלה הם מידע סודי וכל הוראות החוק מתקיימות לגביהם.

6. סודיות

- 6.1 במהלך עבודתנו ייתכן שיגיע לידיעתנו מידע מהותי שאינו מצוי בידי הציבור או בידי המשקיעים. מידע זה קרוי "מידע פנים". חשוב להדגיש כי על רקע דרישות החוק (חוק ני"ע סעיף 52 ב'), ובהתאם לכללי האתיקה שלנו, אנו נימנע מלעשות פעולה כלשהי, בין במישרין בין בעקיפין, הקשורה במידע פנים.

פרק ג': איכות הקשר עם לקוחות החברה

- 7. כללי**
- פועלים סהר מתמחה במתן מערך שירותים מקיף לגופים מוסדיים. שביעות רצון הלקוחות, נאמנותם והיקף עסקיהם קובעים את הצלחת החברה. לפיכך אנו שוקדים על טיפול נאות בלקוחותינו על ידי טיפוח היחסים עמם, חיזוק נאמנותם והרחבת פעילותם. אנו רואים את תפקידנו בראש ובראשונה כנותני שירותים פיננסיים ללקוחות מוסדיים, ומאמינים כי שביעות רצון הלקוחות מחד ושיאיפתנו למצוינות מאידך הן המפתח להצלחה.
- 8. מקצועיות**
- 8.1 כל לקוח זכאי לקבל את השירות המקצועי ביותר שאנו מסוגלים להעניק לו.
- 8.2 יש לנו אחריות לדאוג לטובת הלקוח ולעניינו.
- 8.3 אנו שואפים לספק פתרון מקצועי לכל פנייה בנושאי השירות שהחברה מספקת ולתמוך מקצועית בכל לקוח.
- 9. שירותיות**
- 9.1 אנו שואפים להיות זמינים ללקוחות ומשתדלים לתת תגובה מהירה לבקשותיהם.
- 9.2 אנו נוקטים יוזמה על מנת לשפר ולפתח את השירות לטובת הלקוח.
- 9.3 אנו קשובים לצורכי הלקוח ולדרישותיו.
- 9.4 מעת לעת אנו מתאימים את השירות בהתאם לשינויים רגולטוריים הנדרשים במשק.
- 10. יושר, אמינות ואמון**
- 10.1 אנו מתחייבים לפעול ביושר ובאמינות ומתוך אמון מלא ודאגה לטובת הלקוח.
- 10.2 אנו מתחייבים שלא להעדיף את ענייניו של לקוח אחד על פני ענייניו של לקוח אחר.
- 11. שקיפות ופתיחות**
- 11.1 לשם שמירה על טובת הלקוח, אנו מקפידים למסור לו מידע מלא וברור, תוך כדי גילוי נאות ושקיפות מרבית.
- 12. שיתוף פעולה**
- 12.1 אנו מטפלים בענייניו של הלקוח מתוך שיתוף פעולה מלא גם בין עובדים באותה מחלקה וגם בין המחלקות השונות של החברה.
- 12.2 אנו מקפידים שמחלוקת פנימית בחברה לא תשפיע על רמת השירות ללקוחות.

13. סודיות

- 13.1 אנו חשופים למידע רב בנוגע לחברה וללקוחותיה. המידע הזה הוא סודי ואנו שומרים עליו ככזה. מידע סודי יכול להופיע בצורות שונות – בעל-פה, בכתב, בהדפסה או באמצעי אלקטרוני – וחובת השמירה על סודיות חלה על כולן.
- 13.2 שמירה על פרטיות הלקוח מהווה את הבסיס לאמון שהלקוח נותן בחברה. המידע בנוגע להחזקות ולפעולות של לקוחותינו הוא מידע סודי, ואנו מחויבים שלא לשתף גורמים לא-מוסמכים במידע זה.
- 13.3 מידע על לקוחות יכול להיות מועבר רק בין העובדים המוסמכים לקבל מידע, בתוקף תפקידם. אנו לא נעביר מידע לצד שלישי, אלא לפי הוראה מפורשת, ובכתב, של הלקוח, או על פי הוראות כל דין.

14. כבוד כלפי לקוחות

- 14.1 אנו מקפידים להיות קשובים לצורכי הלקוח ולענות עליהם בצורה מכובדת ומקצועית.
- 14.2 אנו פועלים ללא משוא פנים ביחסים עם לקוחותינו, ומקפידים שכל לקוח יקבל שירות מקצועי ואיכותי.

פרק ד': ניגוד עניינים

15. כללי
כעובדי פועלים סהר נימנע במסגרת תפקידנו מלהימצא, אף למראית עין, במצב של חשש לניגוד עניינים. ניגוד עניינים יכול שיהיה, בין היתר, בין שירותים שונים שהארגון נותן ללקוחותיו, ובין ענייניו האישיים של העובד לבין תפקידו.
16. דרכי התמודדות עם ניגוד עניינים
16.1 למניעת חשש לניגוד עניינים קיימת הפרדה בין מחלקות מסוימות בחברה.
16.2 אנו מציפים ומעלים את ניגודי העניינים האפשריים על מנת למצוא להם פתרון ראוי.
16.3 אנו מתחייבים שבכל מקרה של חשש לניגוד עניינים נדווח למנהל הממונה ונתייעץ עמו כדי למנוע אפילו מראית עין של חריגה.
17. ניגוד עניינים בין החיים האישיים ובין התפקיד
17.1 ניגוד עניינים נוצר כאשר האינטרס האישי של העובד מתנגש באינטרס של החברה, והעובד נמצא במצב שבו טובתו האישית עומדת מול חובותיו כעובד.
17.2 אנו נשמרים מלפעול מתוך ניגוד עניינים בין תפקידנו בחברה ובין טובתנו האישית. לדוגמה, החלטות על התקשרות עם ספק לא תושפענה משיקולים אישיים; עובד לא יהיה שותף בעסק ולא יעסוק בפעילות פיננסית עם לקוחות או עם ספקים של החברה, אלא אם הורשה לכך מראש.
17.3 אם ניקלע למצב של ניגוד עניינים, נדווח על כך מידית לממונה עלינו ונפעל בהתאם להוראותיו.
- פרק ה': מתנות וטובות הנאה
18. מתנה אסורה הינה כל מתנה – נכס או טובת הנאה – המוצעת לעובדי החברה, ואשר יש לה פוטנציאל של יצירת יחס מיוחד בין נותן המתנה ובין מקבלה.
19. כעובדי פועלים סהר לא נקבל ולא ניתן, אם במישרין ואם בעקיפין, מתנות שיש בהן פוטנציאל של יצירת יחס מיוחד.
20. אם נקבל מתנה שיש חשש שהיא אסורה, נחזירנה מיד לנותנה, תוך מתן הסבר מתאים לנותן המתנה, ובתיאום עם המנהל הממונה.
21. מתנות קטנות ערך (עד סכום של 300 ₪) הניתנות על ידי לקוחות בנסיבות מקובלות, הקשורות לאירועים ולחגים, אינן רכוש הפרטי של מקבל המתנה. אם נקבל מתנה קטנת-ערך נשתדל לשתף בה את שאר העובדים.

פרק ו': חשיבותו של תהליך הפקת לקחים

22. אנו בפועלים סהר מאמינים שמי שאינו עובד אינו טועה. המשימה שלנו היא להיות מקצועיים דיינו כדי לגלות את הטעות בהקדם האפשרי, ובכך למזער את מספר הטעויות בעתיד.
23. אנו מעודדים גילוי של טעויות ואיננו מוקיעים את מי שטעה.
24. אנו משתמשים בטעויות לשם למידה ולשיפור תהליכים בחברה.
25. אנו לא מסתירים טעויות, אלא משתמשים בהן כדי להפיק לקחים יחד עם עמיתינו לעבודה.

פרק ז': הטמעת הקוד האתי

26. מנכ"ל פועלים סהר ימנה ועדת אתיקה שתשמש ועדה לבירור סוגיות ותלונות בעניינים אתיים, ועובדי החברה ולקוחות החברה יוכלו לפנות אליה לבירור. הוועדה היא ועדה ממליצה למנכ"ל.
27. נציב אתיקה ימונה על ידי המנכ"ל. הנציב יכהן כיו"ר ועדת האתיקה, ובאחריותו לקיים פעילות כפי הנדרש להטמעת הקוד האתי בחברה.
28. אחת לשנה יעברו עובדי פועלים סהר רענון של הוראות הקוד האתי ויחתמו על הקוד.