

הקוד האתי – מדריך למשתמש

מהו קוד אתי?

הקוד האתי הינו "תעודת זהות" ערכית שמיטב דש גיבשה על מנת להבטיח התנהגות הולמת וראויה בהתנהלותה השוטפת של הקבוצה.

הקוד האתי מבוסס על ערכי הליבה של קבוצת מיטב דש והוא מתייחס לכל תחומי העשייה בקבוצה ולמכלול מערכות היחסים בתוך הקבוצה ומחוצה לה.

הקוד האתי משקף את הסוגיות והדילמות העולות להתעורר במציאות היומיומית שלנו בעבודתנו השוטפת ומהווה כלי אשר תכליתו לסייע לעובדים ולמנהלים להתמודד עם דילמות אלו.

קוד זה נועד להנחות אותך בפעילותך היומיומית במסגרת העבודה בקבוצת מיטב דש, בנוסף על הנהלים והוראות העבודה השוטפות. אנא קרא אותו בעיון, הפעל שיקול דעת בעת קבלת החלטות ודון בסוגיות שהוא מעורר.

לאחר שזיהית קיומה של דילמה אתית, עליך לבחון אם קיימים חוקים, תקנות, נהלי עבודה של הקבוצה הרלוונטיים לסיטואציה או הוראות עבודה ולפעול על פיהם. במידה ולא נמצאו חוק, תקנה, נוהל או הוראות עבודה רלוונטיים, עליך לנהוג על פי האמור בקוד האתי.

בכל מקרה של התלבטות בנוגע לפרשנות הקוד ובדבר דרך הפעולה אותה יש לנקוט במסגרת מילוי תפקידך בקבוצה ובאשר להתמודדות עם דילמות אתיות, עליך להיוועץ עם המנהל הממונה עליך ו/או עם נאמן האתיקה.

מצופה מכל עובד לדווח למנהלים הממונים ו/או לנאמן האתיקה בכל מקרה בו ישנו חשד להפרה של הנאמר בקוד האתי ולהתייעץ עימם כאשר מתעוררות שאלות אתיות, שלא הוגדרו בקוד זה. אנו מתחייבים להגן על מי שהתריע על חשד להפרת הקוד האתי ולטפל בכל פניה במלוא הרצינות. הפרת הקוד האתי על ידי מי מעובדי החברה עשויה להביא לנקיטת אמצעים משמעתיים כלפי העובד המפר על ידי הקבוצה.

נאמן האתיקה בקבוצה יוודא הטמעת הקוד ויישומו ויסייע לעובדי הקבוצה במענה על שאלות הקשורות בסוגיות אתיות. מקרים של חשד להפרת הנאמר בקוד ידווחו למנהלים הממונים ו/או לנאמן האתיקה.

עו"ד ליאת כהן-דוד, היועצת המשפטית וסמנכ"ל בחברת מיטב דש, מונתה כנאמן האתיקה של קבוצת מיטב דש.

עמידה בכל האמור בקוד האתי הינה אחריותו האישית של כל עובד. אנו מצפים מהמנהלים להציג דוגמה אישית ולשמש כמדריכים לעובדים בסוגיות אתיות.

הקוד האתי אושר על ידי הנהלת הקבוצה והדירקטוריון והוא חל על כלל הדירקטורים, המנהלים והעובדים של הקבוצה, ומהווה קוד משותף לכל אשכול החברות של הקבוצה.

לקוחות הקבוצה

אנו, עובדי קבוצת מיטב דש, פועלים במקצועיות, יושרה, אחריות ושקיפות לטובת לקוחותינו וביחסינו עימם. אנו מקפידים על קיומם של מבנה ארגוני ומנגנונים המשרתים באופן המיטבי את לקוחותינו ושומרים על טובתם.

נאמנים ללקוחות הקבוצה

אנו מבצעים פעולות אך ורק לטובת הלקוחות, תוך הקפדה על מדיניות ההשקעה שהוגדרה על דם ו/או על ידי הגורמים המוסמכים בקבוצה ובכפוף להוראות הדין והגורמים המוסמכים. פעילות זרוע ניהול הנכסים שלנו נעשית תוך הפרדה מרבית מן הפעילויות האחרות בקבוצה. בכל פעולה במסגרת זרוע ניהול הנכסים שלנו, אשר יש בה ממשק לפעילויות האחרות, אנו פועלים בהתאם לנוהלי הקבוצה בלבד, ולאחר שנבחנה טובת הלקוח לגופו של עניין ונמצא, כי נעדרים שיקולים זרים.

מעניקים שירות מקצועי

אנו מקפידים להיות קשובים לצרכי הלקוחות, לתאם עימם ציפיות, ולהעניק להם שירות מקצועי, יעיל, זמין ונגיש, תוך הקפדה על זמן תגובה מהיר ומסירת מידע מפורט ומהימן. אנו מקפידים להתאים את השירות הניתן ללקוחותינו בהתאם לצרכיהם. אנו פועלים ללא הרף להיות מובילים וחדשניים בשירותים ובמוצרים המוענקים ללקוחותינו.

נמנעים מניגוד עניינים

אנו מקפידים לפעול בהתאם לנוהלי הקבוצה בכל הנוגע לניגוד עניינים פוטנציאלי. במקרה בו מתעורר ספק בדבר קיומו של ניגוד עניינים פוטנציאלי, נפנה למנהלים הממונים עלינו ו/או לנאמן האתיקה.

שומרים על פרטיות המידע של לקוחותינו

אנו שומרים על פרטיות המידע של לקוחותינו ונמנעים ממסירת מידע אודותם, אלא למי שנקבע כמוסמך לקבלו. אנו מתחשבים בבקשות מיוחדות של לקוחותינו בהקשר זה, תוך הקפדה על קבלת מלוא המידע הנדרש על פי הדין ולשם מתן שירות מקצועי.

פועלים בהגינות ושקיפות לתיקון טעויות אשר ביצענו

במידה ויתברר, כי טעינו, נדווח על כך לממונה הישיר באופן מיידי, ונפעל בהתאם להוראותיו לתיקון או פיצוי בהקדם האפשרי ובהתאם לנסיבות.

מתחייבים לאמת בפרסום

אנו פועלים על פי הוראות הדין בכל הנוגע לפרסום של מוצרינו והביצועים שלנו. כל הפרסומים שלנו יאושרו בתהליך אשר הוגדר בנהלי הקבוצה. אנו נמנעים מהטעיית הציבור בפרסומינו ומקפידים על כך שהנתונים המפורסמים יהיו אמינים ומדויקים.

עובדי הקבוצה

אנו במיטב דש, רואים בעובדינו את מקור הצלחתנו ושואפים לייצר עבורם סביבת עבודה המאפשרת להם לממש את כישוריהם. אנו, עובדי מיטב דש, נוהגים בכבוד ובהגינות זה לזה, נאמנים כלפי החברה ונמנעים מכל ניגוד עניינים בין תפקידנו כעובדי הקבוצה לבין עניינינו האישיים. אנו מחויבים לשמור על המשאבים המוחשיים והקניין הרוחני של הקבוצה.

מחויבות הקבוצה כלפי העובדים

מחויבות הדרג הניהולי

אנו מקפידים לעמוד בדרישות החוק ונהלי הקבוצה בכל הנוגע לזכויות העובדים. אנו שואפים לייצר סביבת עבודה המאפשרת לעובד לממש את כישוריו. דלתנו תמיד תהיה פתוחה ואנו מעודדים דיון פתוח לצורך משוב, התלבטויות ותלונות. בהתאם לאופי הפניה, ינתן מענה נקודתי, מערכתי או חוצה ארגון.

בוחרים ומקדמים עובדים על בסיס שיקולים מקצועיים וענייניים

אנו בוחרים ומקדמים עובדים על בסיס שיקולים מקצועיים וענייניים ונמנעים מעירוב שיקולים זרים בתהליכי קבלת ההחלטות.

פועלים בחומרה כלפי כל ביטוי של אפליה והטרדה

אנו נוהגים ללא משוא פנים, מעניקים שוויון הזדמנויות ונמנעים מאפליה מכל סוג. נפעל בחומרה כלפי כל ביטוי של אלימות מילולית ופיזית ובהתייחס למקרים של הטרדה מכל סוג. האחראית למניעת הטרדה מינית בקבוצה אמונה על טיפול בפניות, תוך הקשבה ושמירה על פרטיות מלאה כמתבקש בנושא מסוג זה.

מחויבות העובדים כלפי הקבוצה

מקדמים את הקבוצה תוך שמירה על עבודת צוות וקיום הנהלים

אנו פועלים בשיתוף פעולה לקידום יעדי הקבוצה בכללותה.
אנו פועלים באופן מקצועי ואחראי כפי שניתן לצפות מבעל תפקיד כמותנו.
אנו מתחייבים לפעול על פי שיקולים ענייניים בלבד בכל פעילותינו במסגרת קבוצת מיטב דש.
אנו מחויבים להקפיד על תהליכי עבודה מסודרים כפי שהוגדרו בנהלי העבודה.

נמנעים מניגוד עניינים בין תפקידנו כעובדים במיטב דש לבין עניינינו האישיים

אנו נמנעים מביצוע כל פעולה שיש בה חשש לניגוד עניינים בין תפקידנו בקבוצת מיטב דש לבין עניינינו האישיים, אלא אם נתקבל אישור לכך מראש. במידה וקיים חשש לניגוד עניינים בין תפקידנו כעובדים בקבוצה לעניינינו האישיים שאינו מוסדר בנהלים ו/או בהוראות עבודה, נפנה לאישור המנהלים הממונים עלינו ו/או נאמן האתיקה.
אנו נמנעים מתחרות בתחומי עיסוקה של קבוצת מיטב דש ומניצול הזדמנויות עסקיות של הקבוצה לצרכים אישיים.
נעביר למיטב דש כל הזדמנות עסקית שמובאת לידיעתנו במהלך עבודתנו ואשר נכללת בתחום עיסוקה של הקבוצה.

נמנעים ממתן מתנות ומקבלת טובות הנאה ומתנות החורגות מערך סמלי

אנו נמנעים ממתן וקבלת מתנות וטובות הנאה החורגות מערך סמלי, או אשר עלולות להשפיע על שיקול הדעת בעת קבלת החלטות עסקיות.
מתנות מטעם הקבוצה ללקוחות או לכל גורם אחר, תינתנה רק על ידי עובדים המורשים לכך ובאישור מראש של הגורמים המוסמכים.

מבצעים פעילות אישית בניירות ערך, אך ורק בהתאם לאמור בנהלי הקבוצה

אנו מתחייבים, כי פעילות אישית בניירות ערך תתבצע בכפוף למגבלות המוסדרות בדין ובנהלי הקבוצה, הן בנוגע לסוג ניירות הערך המותרים להחזקה והן בנוגע לדרך העברת ההוראות וניהול החשבון.

שומרים על נכסי הקבוצה

אנו מחויבים לשמור על הנכסים של קבוצת מיטב דש ועל קנייניה הרוחניים. אנו מסורים לעבודתנו ועושים שימוש יעיל, מידתי וסביר במשאבי הקבוצה ולתועלת הקבוצה. אנו שומרים על סודיות המידע של הקבוצה והלקוחות. איננו מתחייבים ו/או מצהירים אף הצהרה בשמה של הקבוצה אלא בהתאם להרשאות המקובלות לעניין זה או לאחר קבלת אישור מראש מגורם מוסמך בקבוצה.

שומרים על סביבת העבודה בקבוצה

אנו רואים בנושא הסביבתי ערך חברתי. על פי תפיסה זו, אנו מקפידים לחסוך בשימוש בניירות (הדפסות מיותרות), ומשתדלים לעשות שימוש בפחי מחזור ייעודים לנייר. אנו שומרים על ניקיון מרבי במרחב העבודה שלהם ובמרחב הציבורי - בעמדות, בחדרים, במטבח, בשירותים ובכל מתחם ציבורי. אנו מקצים שטחים מיוחדים למעשנים, במטרה למנוע חשיפה לעישון פאסיבי ולמפגעי עשן לכל מי שנמצא בקבוצה ובמשרדה. לפיכך, אסור בתכלית האיסור לעשן במשרדי הקבוצה למעט באזורים שהוקצו לכך. אנו מדווחים על מפגעים וסיכונים, ושומרים על סביבת עבודה בטוחה ונקייה.

שומרים על סודות מסחריים ונמנעים משימוש במידע פנימי לצרכינו האישיים

אנו שומרים על סודותיה המסחריים של הקבוצה. אנו מתחייבים שלא לנצל מידע על פעילותה של הקבוצה, המגיע אלינו מתוקף תפקידנו להשגת רווחים אישיים. אנו נמנעים ממסירת מידע פנימי הנוגע לפעילותה של מיטב דש או לקוחותיה אלא למי שהקבוצה קבעה כמוסמך לקבלו, בקבוצה ומחוצה לה.

נמנעים מניצול מעמדנו כמנהלים לרעה

המנהלים בקבוצה לא ינצלו לרעה את מעמדם ולא יסתייעו בכפופים להם שלא למטרותיה העסקיות של הקבוצה.

רשויות ודיווחים

אנו, עובדי קבוצת מיטב דש, מאמינים כי הבסיס לאתיקה הוא עמידה בכל דרישות הדין. אנו מקפידים על עמידה בכל החוקים והתקנות הרלוונטיים לעבודתנו ומקפידים להתעדכן. אנו מקפידים על יישום עקרונות ממשל תאגידי התואמים את פעילותה של קבוצת מיטב דש.

מקפידים על מתן דיווחים חיצוניים מדויקים ומלאים

אנו מקפידים על שקיפות ועל מתן דיווחים ומידע מדויקים ומלאים, בהתאם לדרישות הדין, לרשויות, בעלי מניות, לקוחות ועמיתים.

דיווחינו הפנימיים מדויקים ומלאים ונעשים במועדים התואמים את הנסיבות

אנו מיישמים נהלי דיווח פנימיים המיועדים להבטיח את זרימת המידע לגורמים המתאימים בקבוצת מיטב דש במועד התואם את הנסיבות.

במקרה וישנה התלבטות בכל הנוגע לדיווחים, יש לפנות למחלקה המשפטית ו/או לנאמן האתיקה.

המתחרים

אנו בקבוצת מיטב דש מעוניינים להוביל את השוק משום היותנו מצוינים ומומחים בתחומינו ותוך שמירה על המוניטין החיובי של הקבוצה. לפיכך, אנו מתחרים בעוצמה ובמרץ, אך בהוגנות.

מקפידים על תחרות הוגנת עם המתחרים

אנו פועלים להובלת השוק דרך איכות המוצרים והשירותים המוענקים ללקוחותינו, תוך שמירה על כללי תחרות הוגנים. במסגרת זו, אנו מחויבים לנהוג בכבוד וביושר כלפי המתחרים העסקיים.

אנו פועלים בהתאם להוראות הדין השונות המסדירות כללי תחרות בכפוף לדיני ההגבלים העסקיים.

קהילה וסביבה

אנו בקבוצת מיטב דש מאמינים, כי מוטלת עלינו חובה לקדם ערכים מרכזיים כמו אחריות חברתית ותאגידית, שמירה על איכות הסביבה ותרומה לקהילה. לפיכך, קבוצת מיטב דש מעודדת את עובדיה להתנדב בקהילה וכן תומכת מתגאה באלה אשר הבוחרים לעשות כן.

תורמים לקהילה ומעורבים חברתית

אנו תורמים את משאבינו, הכספיים והאנושיים, למען הקהילה במגוון פרויקטים ודרכים, תוך גילוי מעורבות ואחריות אישית למען צמצום הפערים בחברה וקידום נושאים חברתיים. אנו מעודדים את העובדים להתנדב ולקחת חלק בחיי הקהילה. במסגרת זו, אנו מנהלים תכנית התנדבות עובדים, המאפשרת לכל עובד להתנדב במסגרת תחומי המעורבות החברתית כפי שהוגדרו על ידי הקבוצה. אנו מעודדים את פיתוח ההון האנושי של הקהילה, בעיקר על ידי יצירת הזדמנויות תעסוקה והכשרת עובדים, לרבות קידום עובדים עם צרכים מיוחדים. אנו מכירים בחשיבותו של שירות המילואים ובתרומתו למדינה. ובכלל זה מכבדים את העובדים המשרתים במילואים ומסייעים להם במהלך שירותם. אנו לוקחים חלק במעורבות חברתית יזומה לטיפול ושמירה על איכות הסביבה.
