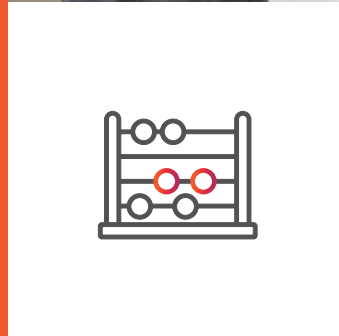
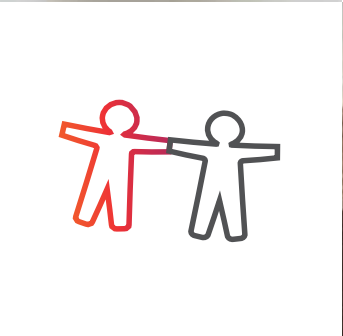
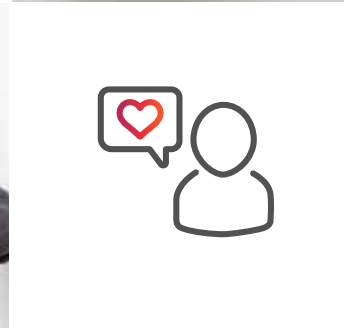


**OUR
RED
<CODE**

**קוד ערכים ואתיקה
הדרך בה אנו פועלים**



השנה אנחנו מציינים 100 שנים לפעילות הבנק.

זוהי הזדמנות מעולה להסתכל בגאווה על תרומת הבנק למשק הישראלי לאורך השנים, ובמקביל, להיערך אל העתיד, להמשיך פעילות ענפה ומרשימה בסביבה עסקית דינמית ומאתגרת.

השנה גם השקנו חזון חדש לבנק, המבטא את מחויבותנו לצמיחה באמצעות בנקאות מתחדשת והוגנת. לצד זאת, גיבשנו את התשתית הערכית שעל בסיסה אנחנו פועלים, ואת כללי ההתנהגות הנגזרים ממנה. כל אלה מפורטים בהרחבה בקוד הערכים והאתיקה שלפניכם, ומשקפים את התרבות הארגונית והעסקית בבנק.

לתהליך היו שותפים רבים, ועל כך מגיעה להם תודה והערכה רבה.

חטיבת משאבי אנוש
כסלו תשפ"ב, נובמבר 2021



עובדות ועובדים יקרים,



אנחנו שמחים וגאים להציג את קוד הערכים והאתיקה המחודש של הבנק, המשלב בין הערכים שלנו כארגון, לבין הכללים האתיים שלאורם אנחנו מתנהלים.

הקוד מהווה הצהרה של הזהות והייחודיות שלנו כעובדות ועובדי בנק הפועלים, ומבטא את האופן שבו אנחנו חותרים להגשמת חזונו החדש של הבנק: "מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחותינו".

מתוך מודעות להתפתחויות בעולם העסקי, הטכנולוגי והחברתי הסובב אותנו, מאמץ הבנק את הצורך וההזדמנות להתחדש, להאיץ ולשפר את יכולתו לספק ללקוחותיו ערך ארוך טווח וייחודי, בהוגנות ובאחריות. כל זאת תוך שכלול והרחבת מגוון ואיכות השירותים, פיתוח והנגשת טכנולוגיות חדשות, שינוי תהליכים והטמעת תרבות ארגונית דינמית המאפשרת ומעוררת צמיחה.

לאורך שנות פעילותו, מנחה את הבנק התפיסה כי יתרונו מצוי בהון האנושי. תפיסה זו מגולממת גם בחזון הבנק, המניח תשתית לסביבת עבודה מתחדשת, אשר מאפשרת לכל אחת ואחד מהעובדים להיות במיטבו.

כדי להבטיח את יכולתנו לממש את חזון הבנק ולשלב בין מרכיביו העסקיים, הארגוניים והתרבותיים, הוגדרו מחדש חמשת ערכי הליבה המתווים את הדרך שבה

אנחנו פועלים, עושים עסקים ומיטיבים עם הכלכלה, החברה והסביבה:

- ◆ פועלים לטובת הלקוח
- ◆ פועלים כדי שזה יקרה
- ◆ פועלים ביחד בשבילך
- ◆ פועלים לצמיחה ולהתפתחות
- ◆ פועלים בהוגנות ובאחריות

כל אחד מערכי הליבה מתורגם להתנהגויות עיקריות המאפשרות להוציא אותם אל הפועל, ויחד הם מבטאים תפיסה ארגונית שלמה, המחברת בין הצבת הלקוח במוקד העשייה, לבין היערכות מהירה וגמישה למתן מענה מיטבי תוך שותפות, העזה וחתירה לשיפור מתמיד.

מאז יום הקמתו, נבנה מעמדו של הבנק כמוסד פיננסי מוביל, מתוך היושרה שבה הוא ניחן והאמון שרוחשים כלפיו ללקוחותיו וכל הבאים עמו בקשרים עסקיים. זוהי ההזדמנות להביע שוב את מחויבותנו להמשיך להוביל להצלחה ולשגשוג עסקי, תוך הקפדה ושמירה על אמות המידה הערכיות והאתיות הראויות ומחויבות לציות ולעמידה בדרישות הדין.

בהערכה רבה,

דב קוטלר
מנכ"ל הבנק

ראובן קרופיק
יו"ר הדירקטוריון



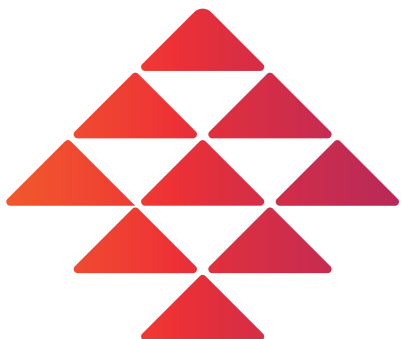
תוכן עניינים:



7	Our Red Code - הדרך שבה אנחנו פועלים
9	מיקוד: פועלים לטובת הלקוח
11	דליברי: פועלים כדי שזה יקרה
13	שותפות: פועלים ביחד, בשבילך
15	תודעת צמיחה: פועלים לצמיחה ולהתפתחות
17	הוגנות: פועלים בהוגנות ובאחריות
18	כללי התנהלות ואתיקה
21	לקוחות
26	אחריות מנהלות ומנהלים
40	מחזיקי עניין אחרים: ספקים, משקיעים, קהילה
46	התמודדות עם דילמות אתיות
48	ערוצי התייעצות ודיווח
50	נספח - נהלים

**O U R
R E D
< O D E**





הדרך שבה אנחנו פועלים

הזהות הארגונית שלנו

חזון הבנק:

מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה,
מתחדשת והוגנת ללקוחותינו



תכלית הבנק:

פועלים לשגשוגם ורווחתם של אנשים, קהילות ועסקים



ההבטחה ללקוחות:

פועלים איתכם בכל החלטה





מיקוד: פועלים לטובת הלקוח



משמעות

מיקוד העשייה במה שחשוב ללקוחות, תוך התאמה לצורכיהם
המשתנים, במטרה לייצר ערך משמעותי



התנהגויות

- בוחנים לעומק את צורכי הלקוח ומבינים מה חשוב לו
- קובעים את סדרי העדיפויות על בסיס הערך ללקוח
- מעדכנים את סדרי העדיפויות בהתאם למציאות המשתנה





דליברי: פועלים כדי שזה יקרה



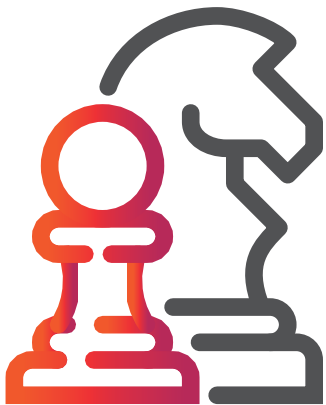
משמעות

לקיחת יוזמה והנעת תהליכים במהירות כדי לספק פתרונות רלוונטיים בזמן אמת



התנהגויות

- לוקחים אחריות אישית על כל משימה
- מקבלים החלטות בזמן אמת ומכוונים למענה מהיר, גם אם אינו מושלם
- מקבלים משוב ומטייבים תוך כדי תנועה





שותפות: פועלים ביחד, בשבילך



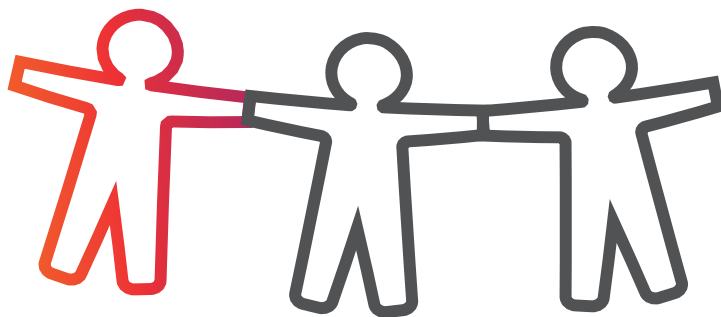
משמעות

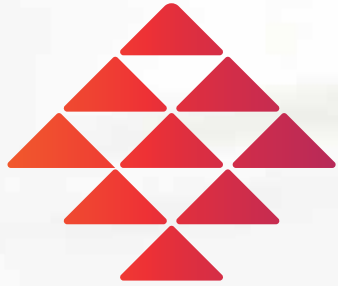
שילוב כוחות והירתמות להצלחת השותפים, במטרה לאפשר ללקוחות ליהנות ממכלול היכולות שלנו



התנהגויות

- מקדמים את המשימות האישיות תוך הסתכלות על המטרה המשותפת
- מעדכנים את השותפים במכלול העשייה ומשקפים להם תמונה רחבה ועדכנית
- מעריכים ומוקירים את תרומת כל השותפים





תודעת צמיחה: פועלים לצמיחה ולהתפתחות



משמעות

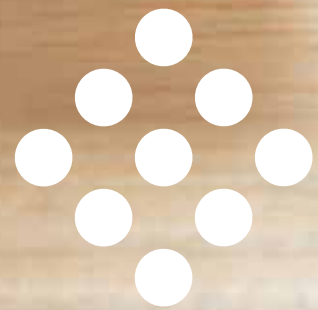
עידוד סקרנות, למידה ושיפור מתמיד, כבסיס לבנקאות איכותית ועדכנית המקדמת את צמיחת לקוחותינו



התנהגויות

- מרחיבים כל הזמן את גבולות הידע
- מעודדים חשיבה יצירתית, שונות ומגוון דעות
- מעיזים ומתנסים מתוך סובלנות לטעויות
- לומדים, מפיקים לקחים ומשתפרים באופן מתמיד





הוגנות: פועלים בהוגנות ובאחריות



משמעות

הענקת יחס הוגן ואנושי לכל אחת ואחד והתנהלות ביושרה, באופן שמצדיק את אמון הציבור בנו

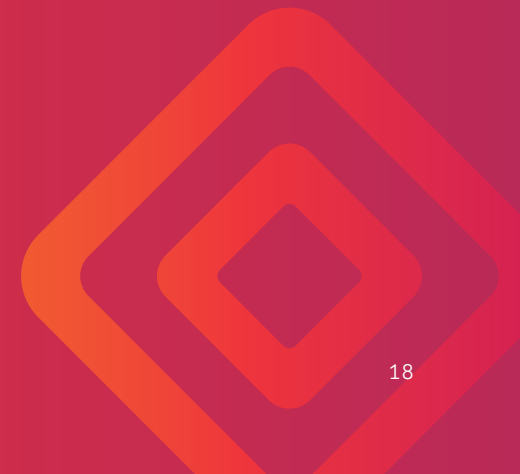


התנהגויות

- מקפידים על קיום כל החוקים והנהלים
- מגלים אחריות כלפי החברה, הסביבה והקהילה
- מתנהלים בכבוד הדדי ומתוך אמפתיה לאחר
- מפגינים אחריות אישית וארגונית



כללי התנהלות ואתיקה





פועלים על פי הדין

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

השיקול הראשון במעלה בכל החלטה או פעולה עסקית שלנו הוא **הציות לחוק**. שירותי הבנקאות כפופים לרגולציה רבה בכל תחומי קבלת ההחלטות שבהם 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, אינו מחליף או מייתר את נוהלי הבנק ואינו מתווה כללי התנהגות מפורטים לכל מקרה ומקרה, אלא מגדיר קווים מנחים להתנהלות בלבד.

כאשר אנחנו ניצבים אל מול דילמה אתית או במקרים שבהם איננו בטוחים כיצד ראוי לפעול, חלה עלינו האחריות להתייעץ עם הממונה הישיר או עם קצין ציות ראשי או עם הממונה על האתיקה בבנק – מנהל חטיבת משאבי אנוש.





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

טובת הלקוח והוגנות הבנק כלפי לקוחותיו



- 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.
- מציעים שירותים ומוצרים שמתאימים ללקוח תוך הבנה כוללת של צרכיו וצורכי משפחתו, ומעצימים את הלקוח ביכולות ובכלים לקבלת החלטות פיננסיות. התנהלותנו הכוללת עם הלקוח מחויבת להיות לטובתו הפיננסית.
- כדי שלקוחותינו יקבלו את מלוא השירותים באופן עצמאי ככל הניתן, אנחנו מעמידים לרשותם מגוון ערוצים, בכל מקום וזמן, לרבות הנגשה פיזית של מבנים והנגשה טכנולוגית לאנשים עם מוגבלות.
- פועלים בהוגנות ובשקיפות גם בעת הטיפול בגביית חובות, טרם נקיטת הליכים משפטיים ואף לאחריהם.
- לא נבצע עסקה באם קיים ספק סביר לגבי הבנתו של הלקוח את העסקה.
- מאפיינים את צורכי הלקוח על סמך הידע שנצבר בבנק אודותיו ולאחר ברור עימו לגבי צרכיו, מטרותיו, מצבו הכספי ושאר הנסיבות הנוגעות לעניין, ככל שהלקוח מסר מידע לגביהן.



- מתאימים את השירות הבנקאי לצורכי הלקוח, לא רק במקרים שהחוק דורש זאת (כדוגמת הייעוץ בניירות ערך ובנכסים פיננסיים), אלא בכל העסקאות המבוצעות על ידיו.
- מתן תנאים מיוחדים ללקוח ייעשה לאחר שיקול ענייני, באופן הוגן ובהתאם לסמכויות.

שקיפות וגילוי נאות

- מוסרים ללקוח מידע מלא וברור, תוך גילוי נאות ושקיפות מרבית.
- מתקשרים עם הלקוחות במגוון ערוצים שאושרו בבנק (פרונטליים, דיגיטליים וטלפוניים), לצורך מתן שירות וקבלת מידע, בהתאם לצורכיהם, בזמן ובאמצעי המועדפים עליהם.



שמירה על סודיות ופרטיות הלקוח

- מכבדים את פרטיות הלקוח ומקפידים על סודיות בשיחות בענייניו, לרבות מידע עסקי ומידע לגבי צד שלישי השייך לעסקה.
- נצפה במידע הבנקאי ונעשה בו שימוש אך ורק לצורך ביצוע תפקידיו בבנק. לא נעין כלל במידע על הלקוחות שלא לצורך העבודה.
- לאור חשיבות השמירה על הסודיות הבנקאית אנו מודעים לכך שכל אחזור מידע על לקוח, מתועד ונעשה עליו ניטור.
- מכירים בכך שעיון בחשבונות הלקוחות לצרכים אישיים, לרבות מתוך סקרנות בלבד, מהווה הפרה של הסודיות הבנקאית כלפי הלקוחות.
- 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.
- מחויבים שלא לחשוף פרטים על לקוחותינו באם אין הדבר נדרש לביצוע תפקידנו או מחויב על פי חוק, אף לא בפני בני-ביתם של העובדים.





הימנעות ממכירה פסולה

- התנהלות הוגנת מהווה מרכיב מהותי בתפיסתנו, המציבה את הלקוח במרכז.
- מוסרים מידע מלא בכל עסקה או שירות וכן מקפידים שלא להעביר מידע שאינו מבוסס (שמועות) או שעלול להטעות את הלקוח בעת קבלת החלטה.
- 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

- רואים בכל פנייה של לקוח הזדמנות ללמוד, להעמיק את הקשר עימו, לשפר את חוויית השירות שאנחנו מציעים ולתקן ליקויים.
- 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 חוויית הלקוח שאנחנו מציעים. ניתן לפתוח בשמו פנייה בפורטל 'לדרך' או להפנותו לכתוב לנו באמצעות המסנג'ר (עמוד הפייסבוק של הבנק).



ניהול ניגוד עניינים

- נמנעים ממצבים של ניגוד עניינים, ממשיים או למראית עין, בהם האינטרס האישי עלול להתנגש עם האינטרס של הבנק או של מחזיקי עניין, ובכך להביא למצב שבו האינטרס האישי וחובות העובד לבנק סותרים זה את זה.
- נמנעים מחשיפה למידע העלול לגרום לנו להימצא במצב של ניגוד עניינים, שבו אנחנו ממלאים את תפקידנו ובאותה עת קיים אינטרס נוסף, סותר, העלול להשפיע על החלטותינו ולהוות שיקול זה.
- 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 שבו עלול להיווצר ניגוד עניינים, אנחנו מדווחים מיידית, מראש ובכתב לממונים או לכל גורם אחראי אחר, וכן נמנעים מלהשתתף בכל פעילות הנוגעת לעניין זה.



צמיחה אחראית

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 שעימו נמצאים העובדים בקשרי עבודה, או בזיקה למילוי התפקיד בבנק.
- יש לקבל אישור ממונה טרם קבלת מתנה אישית, גם אם המתנה בעלת ערך סמלי ואיננה כסף.
- יש לדווח לממונה במקרה של ניסיון לתת לעובד מתנה שהיא כסף או שוות כסף בעלת ערך משמעותי.



איסור שחיתות ושחד

- 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 בשלבויות ובשלמות של תהליך עסקי ומנהלי תקין.
- יש לדווח מיידית לגורמים האחראים על מקרה המעלה חשש לניסיון שחד.



איסור הלבנת הון ומניעת מימון טרור

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



אחריות מנהלות ומנהלים

המנהלים בבנק מהווים דוגמה אישית בהתנהגותם בהתאם לערכי הקוד ולהנחיותיו. באחריות המנהלים לוודא שהקוד ידוע ומובן לכל עובדיהם, ולסייע בתהליך הטמעתו והפיכתו לחלק משגרת העבודה היומיומית. המנהלים יסייעו לעובדים בהתמודדות עם דילמות אתיות, ובמקרים שבהם לא יוכלו לתת פתרון, יכוונו לגורם שמוסמך לטפל בנושא.

אחריות מנהלות ומנהלים כלפי עובדיהם

- להקפיד על שפה ותקשורת הולמת וראויה, לנהוג באדיבות, בנועם ובדרך ארץ, להימנע מאלימות מילולית ומכל התנהגות פוגענית.
- לתת לעובדים הערכה ומשוב תקופתיים בגין ביצועיהם ולספק להם הכוונה וכלים לשיפור מתמיד.
- לעודד איזון בין בית לעבודה, מתוך הבנה ואמפתיה לצורכי הפרט ולחיי האישיים.
- לאפשר לעובדים להביע את דעתם בחופשיות וללא חשש, להתייעץ עימם לפני ביצוע שינויים וקבלת החלטות, ולעדכן אותם בשינויים בזמן אמת ככל שניתן.
- לספק הזדמנויות ללמידה, לבניית יכולות חדשות ולצמיחה והתפתחות מתמדת.
- לעודד תנועה בארגון וגיוון תעסוקתי.



סביבת עבודה חיובית ואנושית

- לעודד סביבת עבודה נאותה, חיובית ואנושית, המבוססת על יחס של כבוד הדדי, אכפתיות, הקשבה ואמפתיה, הגינות, שוויון הזדמנויות, אמון, פתיחות ושקיפות.
- להקפיד שכל אלו יתקיימו בכל הרמות, בקרב כל עובדי הבנק.





אחריות כלל עובדות ועובדי הבנק

הצלחת העובדים ושביעות רצונם הגבוהה מהעבודה בבנק, תוביל להצלחת הבנק ולשביעות רצון גבוהה של לקוחותיו ממנו. העובדים הם אלה שמלווים לקוחות ועסקים ומסייעים להם להתנהל נכון, לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר, להתקדם ולהתפתח. מתוך כך, מחויב הבנק לטיפול ולשגשוג של ההון האנושי, בדרך של דיאלוג מתמיד, השקעת משאבים בהכשרה ומתן כלים ותשתיות המאפשרים לעובדים להתקדם ולהתפתח, כמו גם דאגה לבריאותם ולרווחתם.

הבנק שואף להיות מעסיק מועדף ולספק לעובדיו יכולת השפעה ותחושת משמעות בעשייתם.

נשיאה באחריות



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

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.

- 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.
- מציעים את שירותיו ומוצריו של הבנק בזכות היתרונות הגלומים בהם.
- איסוף מידע על לקוחות ומתחרים יעשה באישור גורם מוסמך ובכפוף למותר על-פי הקבוע בדין ובנוהלי הבנק.

אחריות עובדים כלפי עמיתיהם

- מגלים ערנות כלפי עובדים הנתונים בקשיים או במצוקה, על מנת שניתן יהיה לתמוך בהם, לעודד אותם ולסייע להם ככל האפשר.
- פועלים בשיתוף פעולה ובשקיפות, 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 שבהם אנחנו פועלים.



שמירה על סודיות והגנה על פרטיות העובדים

- לכולנו, עובדים ומנהלים כאחד, יש אחריות בשמירה על פרטיות העובדים.
- החובה לשמור על הסודיות הבנקאית כלפי הלקוחות חלה גם כלפי המידע בחשבונות העובדים. אין לעיין במידע על חשבונות העובדים אלא במסגרת העבודה הבנקאית בלבד.
- עיון בחשבונות העובדים לצרכים אישיים, לרבות מתוך סקרנות בלבד, מהווה הפרה של הסודיות הבנקאית כלפי העובדים.
- הגישה למידע אישי של העובדים ניתנת אך ורק למי שהורשו לכך מטעם הבנק, וזקוקים למידע מסיבות ענייניות לשם ביצוע תפקידם או לניהול עסקי הבנק, כגון מנהלים, משאבי אנוש, אגף קצין ציות ראשי, סיכונים תפעוליים וביקורת פנימית. דוגמאות למידע אישי: נתוני שכר, מבחנים, הערכת ביצועים ומידע על חשבונות העובדים.
- איסוף מידע והשימוש בו יעשה רק על פי דין, או לשם ניהול עסקי הבנק וניהול העובדים.
- מסירת מידע לגורם חיצוני תתאפשר רק בהסכמת העובד, למעט במקרים שבהם 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 ותוך הפעלת שיקול דעת.
- אין לאחסן חפצים יקרי ערך או מידע פרטי רגיש במתקני הבנק (בארונות, במערכות המחשוב ובכל מתקן או אמצעי אחר), אלא בגדר הסביר. לבנק שמורה הזכות לבדוק את מתקניו, לרבות מערכות המחשוב והקבצים האגורים בהם.

גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות

- מחויבים לקדם העסקה של עובדים מתוך אוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג בשוק העבודה, מכל רחבי הארץ ומכל קשת החברה הישראלית.
- 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

- מקפידים לקיים סביבת עבודה חופשייה מכל צורת הטרדה או פגיעה לא חוקית. כל אחת ואחד מאיתנו שותפים למאמץ ביצירת סביבת עבודה שכזאת.
- פונים אחד לשני בשפה חיובית ומכבדת, ונמנעים מהתנהגות מאיימת, אלימה או פוגענית, פיזית או מילולית.
- נמנעים מהתייחסות מבזה או מזיקה כלפי עובד אחר, כמו גם מאמירות לא מכבדות, מאיומים, מהאשמות שווא ומהפצת שמועות מזיקות.
- 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 ב'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 או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים, שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית.
- הבנק מחויב לספק הגנה לחושפי התנהלות פסולה ובכלל זה למדווחות ומדווחים בנושאי הטרדה מינית.



שמירה על נכסי הבנק

- 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.
- עושים שימוש מושכל וחסכוני בנכסי הבנק, וערים לכך שהבנק משקיע משאבים ומאמצים בפיתוחם ומייחס חשיבות רבה לניהול יעיל של נכסיו.
- מחויבים שלא לעשות שימוש ברכוש הבנק למטרות רווח או תועלת אישית, או לצורך פעילות שאינה קשורה לבנק, או מתקיימת מחוץ למסגרת שעות העבודה.
- לא עושים שימוש בנכסים או מוציאים רכוש מתחומי הבנק, שלא בהתאם למטרות הבנק.
- 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

- לא מגלים מידע סודי ומידע פנים ולא מעבירים מידע מסוג זה לאחרים בכל צורה שהיא. במסגרת העבודה בבנק, אנחנו נחשפים למידע רב מסוגים שונים הנוגעים לבנק, לעובדיו, ללקוחותיו, לספקים, למתחרים ועוד. מידע זה הוא מידע סודי ואנחנו שומרים עליו ככזה. מידע סודי יכול להופיע בצורות שונות: בעל-פה, בכתב, בהדפסה, בצורה אלקטרונית. חובת אי הגילוי והשמירה על סודיות חלה על כולן. שומרים על המידע מפני אובדן, גניבה או פגיעה אחרת.
- נזהרים שלא לשוחח בענייני הבנק במקומות ציבוריים (כגון מעליות, בתי קפה וכיו"ב).
- אין להשאיר במקומות ציבוריים או ברכב מסמכים, מדיה אלקטרונית, טלפונים ניידים או מחשבים אישיים המכילים מידע על הבנק.
- גם בעבודה היברידית (שילוב של עבודה מהמשרד ומהבית), חלה חובת השמירה על סודיות בנקאית והגנה על הפרטיות. על מנת להימנע מחשיפת מידע סודי של לקוחות או עובדים ומטעמים של שמירה על סודיותו המסחריים והעסקיים של הבנק, יש להימנע מהוצאת מידע רגיש או סודי ולהקפיד על ההוראות הבאות:
 - עבודה מרחוק תיעשה רק באמצעים מאובטחים שאושרו על ידי הבנק.
 - שיחות ועבודה בנושאים בנקאיים יתבצעו במקום שבו אין לאחרים אפשרות להקשיב לשיחה.
 - בעבודה מרחוק חל איסור על הוצאת מידע סודי כלשהו על לקוחות הבנק מחוץ למערכות הבנק, לדוגמה באמצעות צילום מסך או הדפסה ביתית.
 - חל איסור על הוצאת חומר המכיל מידע אישי (אודות לקוחות הבנק או עובדים) אל מחוץ לכותלי הסניף או המשרד.
 - חל איסור להוציא מידע סודי של הבנק שעלול לחשוף סודות עסקיים או מסחריים אל מחוץ לכותלי הסניף או המשרד.
 - הוצאת חומרים שאינם מוגדרים כסודיים, אל מחוץ לסניף או המשרד, המתבצעת במקרים חריגים בלבד, מחייבת אישור ממונה בדרגת מנהל סניף או מנהל מחלקה בהנה"ר לפחות.
- במקרים חריגים אלו, יש לשמור את החומרים מחוץ לבנק אך ורק לתקופה הנחוצה למשך הטיפול שאושר בסיום השימוש יש להחזירם לבנק לשמירה או לגריסה.



איסור השימוש במידע פנים

- 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.
- אין לבצע פעולות בניירות ערך, כאשר לעובד או למנהל יש מידע פנים שאינו חשוף לציבור, זאת בין היתר בהתאם לנוהל 2200/506 'השקעה ע"י עובדי הבנק'.
- לא סוחרים בניירות ערך של הבנק במהלך תקופת האפלה.



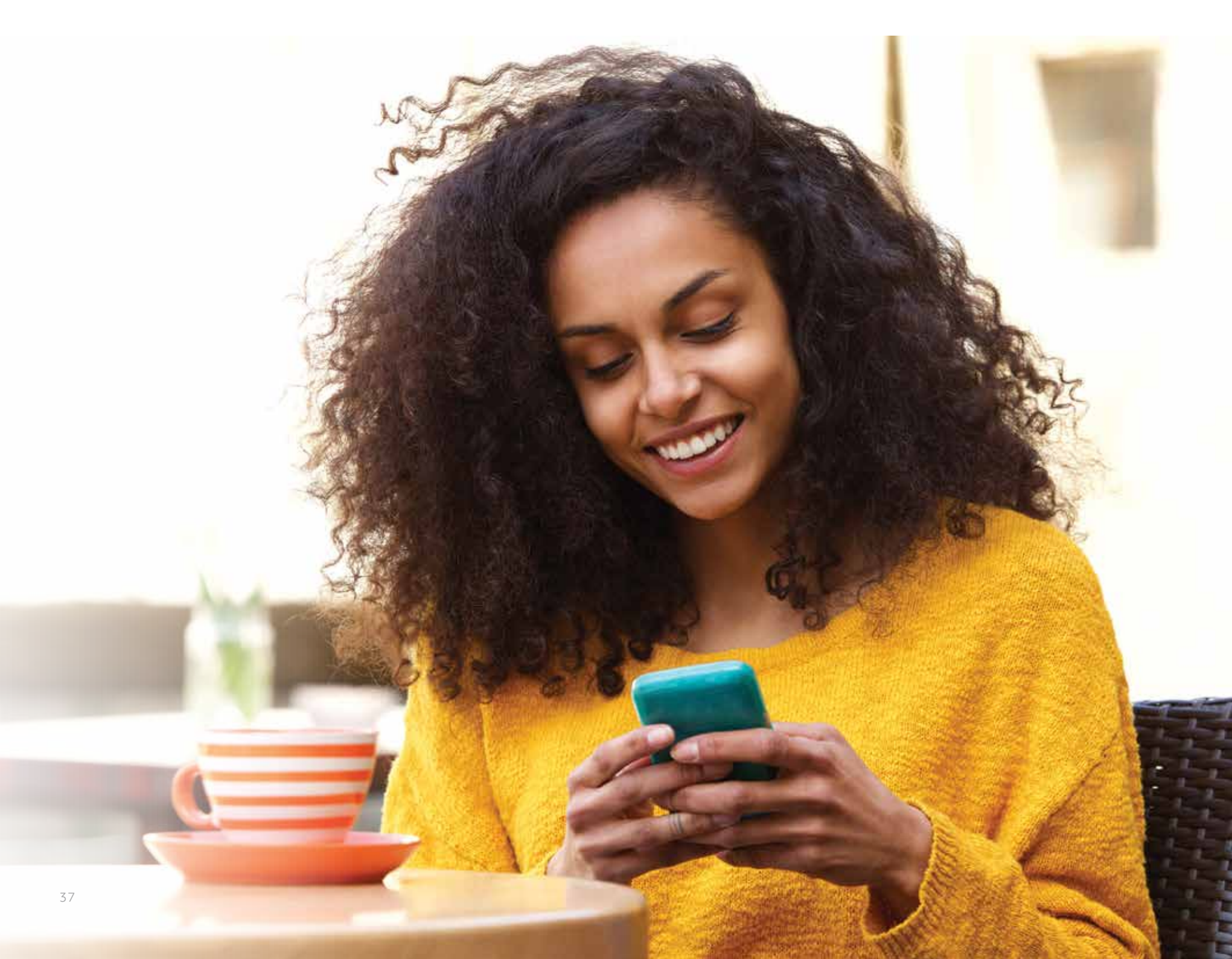
ידע סודי וקניין רוחני

- אין לעשות שימוש מחוץ לבנק בזכויות שהן רכושו 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 או לבצע התרמה בבנק למועמד, למפלגה או לכל גוף פוליטי אחר, לרבות - תליית כרזות או שלטים, קידום או קיום מפגשי בחירות או הפגנות פוליטיות, קידום מועמדים לבחירות בין כתלי הבנק וכדומה.
- 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 שבה 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, ייעשו 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.



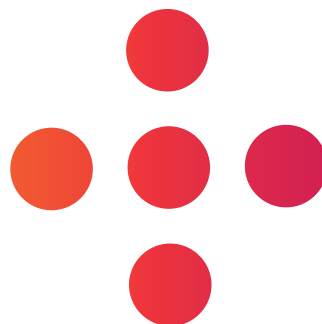
ייצוג הבנק ברשתות חברתיות

- 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, אנחנו מודעים לכך שאין לנסח, להגיב או לפרסם כל מידע או דעה אישית על ענייני הבנק ופעילותו העסקית, העלולים 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 ל"מוקד רשתות חברתיות" בבנק, וזאת גם אם העובד מכיר את הנושא לעומק על בסיס פעילותו בבנק.



מגבלות בניהול חשבון עובד בנק

- מתנהלים באחריות ובזהירות בענייננו הכספיים האישיים.
- 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 ובאישורי אשראי או בחריגות של בן משפחתנו ובני משפחתו של בן או בת הזוג.



מחזיקי ענין אחרים: ספקים, משקיעים, קהילה



אנחנו בוחרים ספקים על פי אמות מידה מקצועיות ומייחסים חשיבות רבה לטיפוח 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 בנו ובלקוחותינו בשוויון, בהוגנות ובכבוד. במסגרת התנהלותנו עם ספקים, אנחנו מקפידים על מספר כללי יסוד ואתיקה:

התקשרות - הרכש התאגידי הוא הגורם המוסמך והבלעדי בבנק לניהול הקשר עם הספק, לרבות ניהול מו"מ, סיכום תנאי ההתקשרות, הוצאת הזמנת עבודה וכיו"ב.

יושרה ושקיפות - אנחנו מתנהלים תוך גילוי נאות ובשקיפות ראויה, ומוסרים לספק את המידע הנדרש והרלוונטי לפעילותנו מול הבנק, אולם מקפידים לעשות זאת באופן מידתי. לא נעביר מידע על ספקים מתחרים, לרבות לגבי תוצאות, מחירים ותנאים.

מתן הזדמנות שווה ומניעת אפליה והטרדה - מערכת ההתקשרות מול ספקים מתבססת על מחיר ופרמטרים מקצועיים אחרים כמו: איכות, זמינות, אמינות, תנאים, שירות ועוד. 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 וללא משוא פנים, תוך שמירה על טובת הבנק וקידום סביבת העסקה נטולת הטרדות מכל סוג.

קשרי עבודה - ניהול הקשר עם הספק ייעשה מתוך תפיסה של דיאלוג מכבד, לגילוי ולהבנת הצרכים ההדדיים, לתיאום ציפיות וליצירת 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.

אבטחת מידע ושמירה על סודיות - אנחנו מחויבים להימנע משימוש במידע שאליו נחשפנו במסגרת ההתקשרות ו/או העבודה עם הספק, לכל מטרה שאינה קשורה לקבלת השירות או המוצר. בכל מקרה, נקפיד על כללי אבטחת מידע, על צנעת הפרט ועל חיסיון נתונים שאליהם נחשפנו במהלך העבודה עם הספק.







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 - בנקאות חברתית

לצד פעילותו העסקית, מחויב הבנק לקידום החברה והקהילה בישראל, ופועל לצמצום פערים ולסיוע לחוליות החלשות בחברה. מתוך תפיסה זו, 'פועלים בקהילה' מתמקדת במאות מיזמים שמחזקים את התעסוקה, ההשכלה והחוסן הכלכלי של החברה בישראל, ומצמצמים פערים בקרב מאות אלפי אנשים, ילדים ונוער מכל חלקי הארץ. עשייה ענפה זו מתבטאת ביצירת שותפויות עם עמותות וארגונים חברתיים, גופי ציבור וממשל, וכן במעורבות חברתית, בתרומות כספיות, בתרומות 'שוות כסף', במימון סדנאות, בהקניית כלים וידע לציבור באמצעות 'המרכז לצמיחה פיננסית' ובפעילות התנדבותית משמעותית של עובדי הבנק ומנהליו. 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.

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

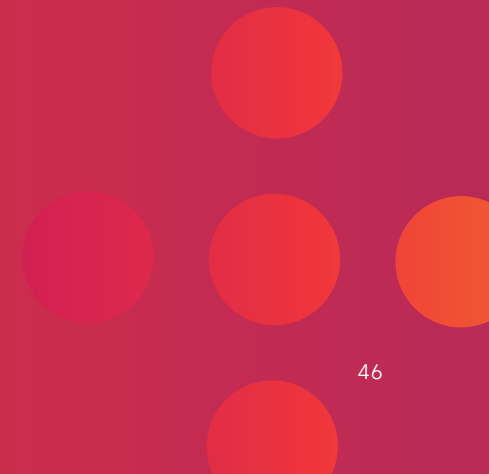
צמצום השפעתו הסביבתית של הבנק מושגת, בין היתר, באמצעות מהלכי חיסכון במשאבים (בדגש על חשמל ונייר), והתקשרות עם ספקים העומדים בקריטריונים של איכות הסביבה, מחזור, שימוש חוזר וטיפול אחראי בפסולת.

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 אנחנו פועלים להטמעת התנהלות סביבתית אחראית בבנק, ומעודדים את העובדים להקפיד לצרוך באופן מושכל משאבים מתכלים, לחסוך בחשמל ולצמצם בהדפסות ככל הניתן, להשתמש באופן יעיל וחסכוני במשאב המים ולהשתמש במתקני המחזור הפזורים במבני הבנק.





התמודדות עם דילמות אתיות





מהי דילמה אתית?

דילמה אתית היא מצב שבו עליך לקבל החלטה במסגרת התפקיד, המקצוע והסמכויות שלך, אשר כרוכה 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





הבנק מקדם תרבות אתית ומעודד כל עובדת ועובד אשר נתקלו במקרים שבהם קיים חשש לפגיעה בנורמות ובערכי הבנק על ידי מי מעובדי הבנק, או במקרים של דילמה אתית, לפנות, להתייעץ ולדווח על כך. במקרים המעלים חשש לאי-עמידה בהוראות הדין או בנוהלי הבנק (ע"י העובד עצמו או ע"י עובדים אחרים), **עובדי הבנק מחויבים לדווח** על כך לקצינת ציות ראשית. בנוסף, אנחנו רואים זאת כחובתנו לסייע לעובדים בעניינים אלה על ידי מתן מידע, הכוונה ומענה לשאלותיהם באמצעות הממונים, הגורמים המוסמכים בבנק וערוצי הטיפול שנקבעו לכך.

על העובדים לדעת כי הבנק מחויב לספק הגנה לחושפי התנהלות פסולה (whistleblowers) ובאפשרותם לפנות לערוצי הדיווח המפורטים להלן, מתוך ידיעה שהבנק מספק לפונים את ההגנה בכפוף לכל דין. ניתן לפנות בכל אחד מהאמצעים הבאים:

פנייה גלויה:

- ממונים ישירים או עקיפים
- משאבי אנוש – בפנייה מקוונת, ע"י בחירת הנושא "התנהגות ואתיקה"
- תחום ציות 03-5676306 במייל: תיבת דואר פניות ודיווחים
- הביקורת הפנימית 03-7142928 או באמצעות מייל: תיבת דואר דיווחים לביקורת הפנימית- תחום סיכונים תפעוליים 03-6371782, 03-6371785
- הממונה על מניעת הטרדה מינית 03-7142924 או 052-6017263

פנייה אנונימית:

- באמצעות באנר "פניה אנונימית" הפורטל הארגוני < פועלים עם ערכים < קוד ערכים ואתיקה
- מכתב אנונימי בדואר הפנימי עבור קצין ציות ראשי (015)
- פניה טלפונית ממספר לא מזהה למספר 03-5673697
- פנייה במייל מחוץ לבנק אל הכתובת mailbox.report.misxconduct@poalim.co.il

- ביקורת פנימית – באמצעות דואר פנימי (עבור: ביקורת השקעות 322) או פנייה במייל מחוץ לבנק אל הכתובת: mailbox.divuhim-bikoret-pnimit@poalim.co.il

במקרה של הטרדה מינית:

יש לפנות בפנייה גלויה או אנונימית לממונה על מניעת הטרדה מינית: רחל עבדוש.

דרכי התקשרות:

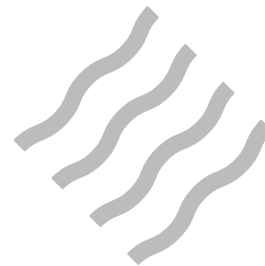
מייל: rachel.abdoosh@poalim.co.il
 "קו חם": 054-6003602
 משרד ונייד: 052-6017263, 03-7142924

או לפנות בפנייה גלויה או אנונימית למנהלי ומנהלות התפעול האזוריים (נאמני ונאמנות מניעת הטרדה מינית).

נספח נהלים

שם הנוהל	נוהל	הנושא
הסדרי נגישות בבנק הפועלים	1000/4	טובת הלקוח / הגגשה לנכים
הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו	2200/502	הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו
סודיות בנקאית	240/100	שמירה על סודיות
פניות הציבור (נוהל פנימי)	4201/821	טיפול בתלונות לקוח ופניות הציבור
ניהול ניגודי עניינים	800/5	ניגוד עניינים
קבלת טובות הנאה או מתנות אישיות	275/810	קבלת או מתן מתנות
איסור הלבנת הון ומימון טרור - כללי	212/1	איסור הלבנת הון
מניעת הטרדה מינית בעבודה	275/750	מניעת הטרדה מינית
מתן מידע בנקאי לגורמי חוץ / פנים	240/170	שמירת מידע סודי
איסור השימוש במידע פנים	2200/507	איסור שימוש במידע פנים (ניירות ערך)
השקעה ע"י עובדי הבנק	2200/506	איסור שימוש במידע פנים (ניירות ערך)
התנהלות עובדים באמצעי התקשורת וברשתות החברתיות	275/1304	ייצוג הבנק
עבודה נוספת מחוץ לכותלי הבנק	275/1300	העסקה בארגון אחר
חשבון עובד / גמלאי הבנק	275/801	מגבלות בניהול חשבון עובד
תהליך הרכש	130/1112	רכש
אחריות חברתית ותאגידית	2221/1	אחריות חברתית
פניות בנושא אתיקה	275/1401	פניות בנושא אתיקה
פניות עובדים	800/4	הגנה וטיפול בפניות עובדים

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



**O U R
R E D
< O D E**