

הקוד האתי של בנק מסדה

דבר המנכ"ל

בנק מסדה הוא הבנק המוביל בקרב המורים ועובדי ההוראה בישראל.

מיצובו של הבנק במגזר עובדי ההוראה מחייב הקפדה על חדשנות, יוזמה וחתירה מתמדת למקצועיות ומצוינות יחד עם שמירה על אתיקה מקצועית והתנהגותית. עוצמתו של הבנק נבנית ממוניטין רב שנים של אמינות, שרות מקצועי ברמה גבוהה, איכפתיות ויחס אישי תוך שקיפות והוגנות עסקית ואמון שרוחשים הלקוחות לבנק ולעובדיו ובמקביל העובדים נדרשים לטפח את אותם כללים בינם לבין עצמם.

מטרת הקוד האתי הינה ליצור תשתית לתרבות ארגונית אשר משלבת מצוינות עסקית עם מצוינות ערכית.

עלינו לזכור כי אנו מתמודדים בכל עת עם תחרות גדולה על קהל לקוחותינו בכל התחומים הבנקאיים. אל מול תחרות זו חשוב כי אנו נפעל בשיקול דעת, נדע להשתמש באופן מושכל ביתרונותינו היחסיים, ומעל הכל, נקפיד על התנהגות אתית ואחראית מול כל הסובבים אותנו ונשמור על סטנדרטים גבוהים של שקיפות, גילוי נאות והוגנות עסקית כלפי לקוחותינו.

התנהגות אתית אינה תהליך פסיבי, אלא דורשת קבלת החלטות באופן מודע, תוך הפעלת שיקול דעת הולם, באופן המתיישב עם הערכים והתרבות של הבנק.

הקוד האתי שואף לבטא את ערכי הארגון ולבסס את המותג של בנק מסדה, כמותג מוביל במגזר המורים ועובדי ההוראה, כך שהלקוחות והעובדים סומכים עליו ומאמינים בו.

אני מצפה מכל העובדים והמנהלים להעלות את המודעות לכללי הקוד האתי, להקפיד על יישום הערכים וכללי ההתנהגות הנגזרים ממנו ולהתייעץ עם הגורמים המתאימים בכל מקרה של התלבטות.

יישום הקוד האתי בעבודתנו, לצד שמירה על הנהלים, יגבירו את חוסנו הערכי של הבנק ואת יכולתנו להתמודד בהצלחה עם האתגרים באופן מתמיד.

בברכה,

יעקב שורי - מנכ"ל

פתח דבר

הקוד האתי של בנק מסד הינו תעודת הזהות הערכית של הבנק. הקוד והערכים אותם הוא מייצג מעצבים את התשתית הערכית לפעילותנו כבנק ומשמשים מצפן ערכי לכל העובדים. הקוד מציב רף גבוה שיש לשאוף אליו, של הראוי והנכון ומהווה הצהרה ברורה ומפורשת לכל מה שאנו מאמינים בו ושואפים לקיים.

הקוד האתי – הייעוד

הבנק בקיא בהוראות החוק, הכללים והנהלים המחייבים את כולנו ופועל כל העת בהתאם לחוקי הרגולציה ולהוראות הגופים הממונים הרלוונטיים. יחד עם זאת, הקוד האתי מיועד לתת מענה והכוונה במקרים בהם החוק ו/או הנהלים אינם ברורים דיים או ניתנים לפירוש ביותר מדרך אחת.

הקוד כולל עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוונת פעולתם של נושאי משרה בכירה, מנהלים ועובדים, בהתייחס לאופי ולפעילות המיוחדת את הבנק.

המטרות העיקריות של הקוד האתי:

- ❖ ליצור סביבה ערכית ומוסרית בבנק ולתת מענה במקרה שהחוק ו/או הנוהל, אינם חד משמעיים.
- ❖ להציג את הערכים המנחים את פעילותנו מול לקוחות, מול העובדים ולשים את האחריות החברתית לנגד עינינו.
- ❖ להבהיר את האופן בו הערכים מיושמים בחיי היום יום, באמצעות כללי ההתנהגות המייצגים כל ערך.
- ❖ לשמש מורה דרך ערכי במצבים של קונפליקט או דילמות אפשריות בחיי העבודה.
- ❖ לסייע לעובדים בבחירת הדרך הראויה ולכוון את תהליכי קבלת החלטות הן במישור העסקי והן במישור הבינאישי.

על מי חל הקוד האתי?

הקוד האתי חל על כל עובדי בנק מסד, בכל הדרגים ובכל התפקידים וכן על חברי ההנהלה והדירקטוריון. הבנק מייחס חשיבות רבה ליישום הקוד במכלול הפעילות של הבנק, בכל מערכות היחסים הקיימות ומצפה מכל עובדי הבנק, חברי ההנהלה והדירקטוריון לפעול ברוח הערכים המוצגים בקוד.

הקוד האתי משמש כמסמך הצהרתי מחייב בכל פעילות הבנק, כלפי לקוחותיו, כלפי עובדיו, וכלפי סביבתו – מתחרים, ספקים, הקהילה והחברה- שלהם יש קשר לבנק.

מעגלי ההתייחסות של הקוד

הערכים המנחים את פעילותנו באים לידי ביטוי בכל מעגלי היחסים של הבנק:

1. לקוחות הבנק - מכלול היחסים של הבנק וכלל העובדים עם הלקוחות.
2. מעגל סביבת העבודה - מכלול יחסי העובדים עם הבנק כישות, יחסי העובדים עם הנהלת הבנק ויחסי העובדים בינם לבין עצמם, בכל הדרגים ובכל מעגלי היחסים.
3. אחריות חברתית - מכלול יחסנו מול הקהילה, שותפים מקצועיים, ספקים, מתחרים ואחרים.

הערכים המובילים בבנק:

1. יושרה, הוגנות ואמינות

2. מצוינות ומקצועיות

3. אחריות ומחויבות

4. יוזמה וחדשנות

5. שקיפות ופתיחות

6. כבוד האדם

אנו מחויבים לפעול ביושר, בתום לב וללא משוא פנים עם כל מחזיקי העניין של הבנק: לקוחות, עובדים וגורמים בסביבה החיצונית, תוך רגישות לניגודי עניינים אפשריים והקפדה על מתן יחס שווה לכל.

לקוחות הבנק

« אנו נוהגים בהוגנות ויושר כלפי לקוחותינו ומקפידים לשמור על אמינות במגעינו איתם.
« אנו מחויבים למסירת מידע מהימן, אשר יאפשר ללקוחותינו לקבל החלטה מושכלת. לא יוצע מוצר ללקוח מבלי שהוסבר לו על מהות המוצר, העלויות הכרוכות ברכישת המוצר וכל פרט אחר הנדרש לגילוי ביחס להוגנות ושקיפות מול הלקוח.
« אנו מחויבים לסובלנות, יחס אישי ולכבוד לזולת. אנו נותנים שירות ללא אפליה על בסיס כלשהו כגון: מין, גיל, דת, מגדר, נטייה מינית וכיו"ב.

סביבת העבודה

« אנו מקפידים על מתן הזדמנות שווה לכל אחד מאתנו להוכיח את יכולותיו וכישוריו. אנו מקפידים לקדם עובדים על בסיס כישורים אובייקטיביים וענייניים.
« אנו מקפידים על שיתוף מידע אמין ומהימן בין יחידות הבנק השונות, לקידום הצלחת הבנק וכל שותפינו.
« אנו מקפידים על כיבוד זכויות העובדים ועמידה בהתחייבויות מולם.
« אנו נמנעים מלנצל את תפקידנו או מעמדנו בבנק לשם השגת מטרות או רווחים אישיים, נמנעים מלייצג את הבנק בכל עסקה או תהליך שבו יש לנו טובה או עניין אישי ומכל פעילות שהינה בבחינת תחרות עם עסקי הבנק.
« אנו שומרים על פרטיות העובדים ועל צנעת הפרט ומחויבים לשמירה על סודיות המידע המצוי בידי הבנק. בתוך כך, אנו מקפידים לנהוג על פי נהלי הבנק בכל מידע אישי הנוגע לעובד בבנק.

אחריות חברתית

« אנו מקפידים על טוהר המידות ותוך כך שוללים באופן ברור כל אירוע של שחיתות או שוחד (על צורותיהם השונות) מול כלל מחזיקי העניין של הבנק. על כלל עובדי הבנק (לרבות נושאי משרה ודירקטורים) חל איסור לקבלת טובות הנאה מכל סוג הנובעות מפעילותינו בבנק.
« אנו מקפידים על דיווח אמין ועל הצגת נתונים אמיתיים ועדכניים על פעילותינו העסקית לציבור ולרשויות המתאימות כנדרש.
« אנו פועלים עפ"י העקרונות של תחרות הוגנת מול מתחרינו ונמנעים מלהשמיץ את המתחרים בסביבה העסקית.

2. מצוינות ומקצועיות

אנו שואפים למצוינות אישית וארגונית, מאמצים נורמות של למידה כדרך חיים ומעודדים תרבות ארגונית המתמקדת בשיפור מתמיד, פיתוח אישי והתעדכנות מתמדת.

לקוחות הבנק

« אנו שואפים לייצר ערך ללקוחותינו ולמחזיקי העניין באמצעות מצוינות בשירות ובמוצרים.
« אנו מחויבים לבצע את עבודתנו באופן המקצועי והאיכותי ביותר בכל מישורי הפעילות, בהתאם לידע מקצועי מתקדם ובהלימה לנוהלי הבנק, תוך מתן שירות יעיל ואמין ושמירה מתמדת על טובת הלקוח.
« אנו רואים בתלונות הלקוחות הזדמנות לשיפור וצמיחה. בעת תלונה, על העובדים לברר את פרטי התלונה ולתת ללקוח מענה ענייני, תוך עמידה בלוחות זמנים מוגדרים. בנוסף, נלמד את הפרטים ונפיק את הלקחים המתאימים באם יש צורך בכך.

סביבת העבודה

« אנו מאמינים במצוינות בסביבת העבודה ושואפים לבצע כל פעילות בצורה מיטבית, לעמוד במטרות וביעדים של הבנק ולקדם שגשוג וצמיחה של הבנק.
« אנו פועלים לקדם שיתוף פעולה והעברת ידע בין היחידות השונות בבנק באופן שוטף, במטרה ללמוד מטעויות ומהצלחות ולחלוק את הידע והניסיון המצטבר של כולנו, ולשאוף לשיפור מתמיד.
« אנו חותרים למצוינות מתמדת בפיתוח יכולותינו המקצועיות והניהוליות ולבניית עתודות ראויות בתחום המקצועי והניהולי.
« אנו פועלים לביסוס תרבות מתגמלת המעריכה מצוינות ומקצועיות ומוקירים עובדים מצטיינים העושים מעל ומעבר להצלחת הבנק.

אחריות חברתית

אנו שואפים לעבוד עם השותפים העסקיים והספקים האיכותיים, על מנת לקדם את טובת הבנק באופן מיטבי. על כן, אנו בוחרים אותם באופן ענייני על בסיס איכות, איתנות, אמינות והוגנות.

פעולותינו נעשות מתוך אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק, תוך התחשבות בכל הגורמים התורמים להשגת מטרות אלו - לקוחות, עובדים ואחרים. אנו לוקחים אחריות לביצוע איכותי של משימותינו ופועלים מתוך מחויבות חברתית לסביבה ולקהילה בה אנו פועלים.

לקוחות הבנק

- « אנו מתחייבים כלפי הלקוח כי בכל מקום בו עולה חשש כי אינו מבין את הסיכונים ו/או את ההשלכות של ביצוע פעולה, יימנעו עובדי הבנק מהשלמה וביצוע הפעולה, עד להסרת חשש זה.
- « אנו מחויבים לדאוג לטובת לקוחותינו. פעילותינו מול לקוחותינו נעשית מתוך הכרה באחריותנו המקצועית, בעבודה המבוססת על נהלים, מתן דגש על איכות הפעולה ותוך נכונות לקחת אחריות על טעויות וכשלים במידת הצורך.
- « אנו מקפידים על שמירת פרטיות הלקוחות ועל סודיות המידע שהם מפקידים בידינו, בהתאם להוראות הדין בנושא זה. בהתאם לכך, אנו מקדמים פעילות מתמשכת לקידום התחום בבנק ולצמצום הסיכונים.
- « אנו מחויבים למתן שירות מקצועי ללקוחותינו וחלה עלינו האחריות להנגיש את ערוצי השירות השונים לכלל לקוחות הבנק.

סביבת העבודה

- « אנו מחויבים לפעול באופן מתמיד להצלחת הבנק ולהשאת ערך לכלל מחזיקי העניין שלו.
- « אנו לוקחים אחריות אישית למעשינו ולתוצאותיהם בכל מערכות היחסים.
- « אנו פועלים מתוך אחריות להיותנו נציגי הבנק ומתנהגים באופן הולם.
- « למנהלים בבנק אחריות יתרה מתוקף תפקידם ועליהם לשמש דוגמא אישית בכל הקשור לנהלי הבנק, לניצול מועיל ויעיל של משאבים ובדאגה לעובדים ולסביבת העבודה בבנק.
- « אנו מחויבים לשמירה על נכסיו המוחשיים (רכוש וציוד, מתקנים, מערכות מידע וכד') והלא מוחשיים (אסטרטגיה, תוכניות שיווק, ספקים, שכר, קניין רוחני וכד') של הבנק ועל כל מידע עסקי שלו, בדגש על מידע פנים. כמו-כן, אנו נמנעים מלהשתמש בנכסי הבנק (מוחשיים ולא מוחשיים) למען צרכינו האישיים.
- « אנו פועלים מתוך אחריות להיותנו נציגי הבנק ומתנהגים באופן הולם. זאת תוך הקפדה על הופעה, לבוש ושפה, המכבדים את תפקידנו. אנו מייצגים את הבנק בזמן העבודה ומעבר לשעות העבודה.
- « במדיה הדיגיטלית וברשתות החברתיות בפרט, אנו נמנעים מאמירות שעלולות לפגוע בשמו הטוב של הבנק או בענייני העסקיים.

אחריות חברתית

- « אנו מכירים באחריותנו המקצועית ומחויבים בפני החוק, הוראות הגופים הממונים ונהלי הבנק. בתוך כך, אנו מקפידים על קיום הוראות הדין והרגולציה, על נהלי הבנק ועל הקוד האתי של הבנק.
- « אנו רואים עצמנו מחויבים למעורבות חברתית פעילה בקהילה ופועלים לתרום מיכולותינו וכישורינו העסקיים והאישיים לטובתה. אנו מקדמים אחריות חברתית ומחויבים לקהילה בה אנו פועלים. כל פעולה שלנו למען הקהילה נעשית ברגישות חברתית, באחריות ובאופן מקצועי.
- « אנו לא תורמים לגופים או למוסדות פוליטיים.
- « אנו פועלים תוך מודעות לשמירה על הסביבה בה אנו חיים ושואפים לצמצם את הפגיעה בסביבה האקולוגית.
- « אנו עומדים בהתחייבותנו לספקים ואחרים ומכבדים את ההסכמים איתם. בתוך כך, אנו מקפידים על זכויות עובדי הקבלן שעובדים עבורנו, כחלק מהאחריות שלנו על שרשרת האספקה.

אנו חותרים לחיפוש אחר פתרונות חדשניים ללקוחותינו שמותאמים לשינויים בסביבה העסקית והבנקאית. על מנת לפתח שירותים ומוצרים שיאפשרו ללקוחותינו מענה על הצרכים בערוצים הישירים הרלוונטיים, אנו מקדמים תרבות של יוזמה ותהליכי חדשנות בפעילותינו.

לקוחות הבנק

אנו קשובים למגמות ולתנאי השוק ושואפים להוביל ולחדש את השירותים והמוצרים בכל עת. אנו מחוייבים לפתח שירותים ומוצרים עדכניים ומותאמים לצורכי לקוחותינו, תוך משוב לשיפור מתמיד ובנקיטת יוזמה אישית של כולנו.

סביבת העבודה

« אנו שואפים ליצור סביבת עבודה המאופיינת בפתיחות לרעיונות חדשים, המעודדת יוזמה, למידה והפריה הדדית ופועלים ליצירת שיתוף ותקשורת בין כל יחידות הבנק להשגת מטרותינו המשותפות. »
« אנו חותרים ללמידה מתמדת של כולנו ומצופים להעלות יוזמות, רעיונות והצעות ייעול, שיקדמו את עסקי הבנק ומטרותיו ומחויבים לשקול כל הצעה שתעלה בהתאם לצורכי הבנק. »

אחריות חברתית

אנו קשובים לסביבה במטרה לתת מענה גמיש לבעיות שעולות מהשטח ולמצוא פתרונות מתקדמים וחדשניים.

אנו מחויבים לפעול באופן ברור וגלוי כלפי לקוחות, עובדים ומחזיקי עניין אחרים, תוך הצגת המידע הרלבנטי לעניינם. אנו מעודדים פתיחות על כל גווניה – קבלת האחר ללא דעה קדומה, עידוד חשיבה מקורית והקשבה לצורכי הקהילה והסביבה.

לקוחות הבנק

« אנו מקפידים על גילוי נאות ומוסרים ללקוחותינו כל מידע אשר עשוי להיות רלוונטי לעניינם, בשפה ברורה ועניינית.
« אנו מציעים ללקוחות מגוון פתרונות ומוצרים. בתוך כך, אנו פועלים לספק מידע ברור על האפשרויות השונות ועל יתרונותיו וחסרונותיו של כל מוצר או שירות.
« אנו פועלים לקדם כל התקשרות (ובכלל זה פרסום) מול הלקוח בצורה שתהיה ברורה ומובנת לו ופועלים להתאמת השירות ללקוחות, תוך מתן מידע מלא והסבר מקיף בשפה הברורה לו.

סביבת העבודה

« אנו שואפים לבסס דיאלוג מתמיד ותקשורת פתוחה בכל מערכות היחסים בבנק. לשם כך אנו מחויבים לקידום ולביסוס של מנגנוני דיאלוג הבאים לידי ביטוי בבנק בערוצים שונים.
« אנו שואפים לחבר את העובדים ולתקשר להם את מטרות הארגון, היעדים והתהליכים המרכזיים הקשורים בעסקיו של הבנק ובהיבטים הקשורים בסביבת העבודה של הבנק, מתוך אמונה ששיתוף ודיאלוג יוביל לתוצאות טובות יותר.
« אנו עובדים בהתאם לחוק, לרגולציה, לנהלי הבנק ולקוד האתי. עובדי הבנק מחויבים לדווח על הפרות של החוק לממונים עליהם או לאחראי התחום הרלוונטי בבנק. כן מצופה מהעובדים לדווח על הפרה של נוהלי הבנק ושל הקוד האתי לאחראים המתאימים.
« אנו מקפידים על קיום שיחות משוב תקופתיות במטרה לתאם ציפיות ולהגדיר קריטריונים שקופים ככל הניתן לתגמול וקידום.
« אנו מכבדים את חופש הביטוי. עם זאת, לא נאפשר פעילות בעלת אופי פוליטי בסביבת העבודה של הבנק, ניצול מעמדו ותדמיתו של הבנק למטרות רווח פוליטי, שימוש בנכסיו של הבנק לצורך פעילות פוליטית מכל סוג, או קידום אינטרסים אישיים בתחום.

אחריות חברתית

אנו פועלים בשקיפות בדיווחים החיצוניים של הבנק. בהתאם לכך, אנו מפרסמים מידע מהותי על התוצאות והתהליכים העסקיים של הבנק, לצד דיווח על היבטים חברתיים וסביבתיים בפעילות הבנק באופן תקופתי.

אנו מקפידים על מתן יחס, אנושי ומכבד בכל מערכות היחסים שלנו. אנו פועלים באופן מלא להשגת מטרותינו מתוך מעורבות אמיתית ורגישות לסביבה.

לקוחות הבנק

« אנו רואים בלקוחותינו שותפים לטווח ארוך ומעניקים להם יחס מכבד ותומך. אנו נוהגים באדיבות כלפי לקוחות, תומכים ומלווים אותם תוך רגישות לצרכים מיוחדים ולמגזרים ולרקעים השונים שמהם מגיעים לקוחותינו.

« אנו מחויבים לנהוג בכבוד אל כלל מחזיקי העניין של הבנק תוך שימוש בשפה ראויה.

סביבת העבודה

« אנו פועלים מתוך רגישות לצרכים המיוחדים של כולנו, עזרה הדדית והתעניינות אישית.

« אנו פועלים ליצירת סביבת עבודה סובלנית, תומכת ונעימה ולתנאי עבודה בטיחותיים. בתוך כך, הבנק פועל לקדם את רווחתו התעסוקתית ורווחת הפרט של העובד ואנו נרתיע על מפגע או על כל חשש למפגע שעלול לפגוע בסביבת העבודה. אנו שואפים גם לעזור, ככל שביכולתנו, לעובדים הנמצאים במשבר.

« אנו מעודדים תרבות של כבוד הדדי, אכפתיות ודאגה לפרט ומקפידים על סגנון שיחה אדיב ומתנגדים לכל ביטוי של הטרדה (מילולית, פיזית או מינית), התעמרות, איום או אפליה בכל מעמד ועל בסיס שהוא. המנהלים והעובדים נדרשים להשתמש בשפה ראויה ולהימנע מזלזול ביחס לחבריהם לעבודה.

אחריות חברתית

אנו רואים עצמנו מחויבים למעורבות חברתית פעילה ובפעולותינו למען הקהילה. בתוך כך, אנו מעודדים את עובדנו להתנדב כחלק מהחברה הישראלית.

דילמות אתיות

דילמות אתיות הן מבחן המציאות של הקוד האתי. הן עלולות להיווצר כאשר קיימות לפחות שתי אפשרויות פעולה אולם אף אחת אינה מציגה פתרון מושלם. לעיתים, כל פתרון שנבחר טומן בחובו סתירה כלשהי - בין שני ערכים או בין ערך מסוים ליעדים עסקיים או הרגלים.

לרוב הדילמות אין פתרון ברור וחד ורובן יחייבו אותנו להפעיל שיקול דעת ולקבל הדרכה וייעוץ בבחירת הדרך הנכונה. הקוד האתי יכול להנחות אותנו בדרך למציאת הפתרון אך לא לספק פתרון מן המוכן לכל דילמה. האתגר הגדול הוא לזהות כי קיימת דילמה מוסרית, להתייעץ על דרך הפעולה הרצויה ולקחת בחשבון את כל ההיבטים וההשלכות של דרך הפעולה בה נבחר.

כיצד מתמודדים עם דילמה אתית?

כאשר עלינו להחליט אם פעולה מסוימת היא אתית או לא, נוכל לשאול מספר שאלות אשר ינחו אותנו בדרך למציאת הפתרון הערכי הרצוי:

1. האם הדרך שנבחרה מנוגדת לחוק, לנוהלי הקבוצה ולכללי הפעילות הבסיסיים שלה?
2. האם הדרך מקדמת את מטרות החברה ואת ייעודה?
3. האם הדרך שנבחרה עלולה להזיק לתדמית הקבוצה בטווח הארוך?
4. האם יש דרך פעילות אחרת שיכולה להציב אותי בעמדה נוחה יותר?
5. מה היה חושב על הדרך שבחרתי אדם שקרוב אליי או ממונה שלי?
6. איזו עצה אתן לילדיי במקרה דומה?

עובד המתמודד עם דילמה אתית, או חווה פעילות שאינה ברוח הקוד האתי בסביבתו, יכול לפנות את הממונה שלו- הישיר או העקיף - ולהתייעץ עימו. עובדים אשר ירגישו צורך בכך יוכלו לקבל ייעוץ והדרכה מתאימה מ"ועדת האתיקה" אשר משמשת כגוף מייעץ לעובדים במקרים בהם מתעוררת דילמה אתית. הועדה תידון בפניות בסודיות, תוך שמירה על כבוד האדם, והגנה על הפונה מפני פגיעה אפשרית בגין פנייתו. כמו-כן, ניתן תמיד לפנות למנהלת משאבי אנוש בכל סוגיה, שאלה ודילמה אתית שנתקלת.

הטמעת הקוד האתי ומוסדות האתיקה במסד

מצופה מכולנו, עובדים ומנהלים, לבטא במעשינו את רוח הקוד האתי וערכיו, ליישם קוד זה בחיי היום יום ולתת דוגמא אישית גם לאחרים. פעילות ברוח הערכים של כולנו – תוביל להטמעת תרבות ערכית ותרים את הרף המוסרי - ערכי של פעילותינו בכל המישורים, בתוך הבנק ומחוצה לו.

בעלי תפקידים

ממונה על האתיקה- חבר הנהלה, ראש אגף בנקאות, שתפקידו:

- ❖ לקדם תרבות ארגונית ברוח ערכי הבנק.
- ❖ לייצג את בנק מסד בתחום האתיקה.
- ❖ לעודד ולפקח על דרכי היישום של הקוד האתי והטיפול בדילמות אתיות

אחראית קוד אתי - מנהלת משאבי אנוש, שתפקידה:

- ❖ ריכוז תחום האתיקה ופעילות ועדת האתיקה.
- ❖ אחריות על עדכון הקוד האתי וערכיו בבנק.
- ❖ בניה של תכניות להטמעת אתיקה בארגון וקביעת מדדים להצלחת תכניות ההטמעה.

ועדת אתיקה – בה יהיו חברים, בנוסף למנהלת משאבי אנוש, שני חברי הנהלה - ראש אגף בנקאות וראש אגף חשבות והיועצת המשפטית. יו"ר הועדה - הממונה על האתיקה, ראש אגף בנקאות. הועדה תפתח ותפעיל תכניות מתמשכות להטמעת הקוד האתי בבנק ותקיים ישיבות אחת לשנה בנושאים אתיים או שתתכנס הד-הווק על פי הצורך.

תפקידי הועדה:

- ❖ לרכז את הפניות מעובדים ולעודדם לפנות ולדווח על התנהגויות חריגות.
- ❖ לדון בדילמות אתיות ולקבל החלטות מושכלות.
- ❖ לתת מענה, להדריך ולייעץ בנושא דילמות אתיות באופן שוטף.
- ❖ להביא את המקרים שהועלו בוועדה ואת מסקנותיה לידיעת כל עובדי הבנק.
- ❖ לעדכן את הקוד האתי בהתאם לאירועים שוטפים בבנק
- ❖ ליישם ולהטמיע את הקוד האתי כתהליך מתמשך בבנק.

הכתובת לפניות:

ועדת אתיקה - באמצעות טלפון 03-5641315, דואר אלקטרוני (גלי שלזינגר) או בדואר פנימי: מחלקת משאבי אנוש, הנהלה ראשית, 548