

אחריות מובילה את הדרך

הקוד האתי של מגדל



טוב שיש מגדל מאחוריך
www.migdal.co.il



מגדל חברה לביטוח בע"מ
מגדל לשירותך - מרכז מידע ושירות לקוחות
טל' 03-9201020 פקס 03-9201020
רח' היצירה 1, קרית אריה, פתח-תקוה 49512
טוב שיש מגדל מאחוריך
www.migdal.co.il
חייגו: 070-7070707



אחריות מובילה את הדרך

הקוד האתי של מגדל

טוב שיש מגדל מאחוריך
www.migdal.co.il





דבר היו"ר והמנכ"ל



מיום היווסדה בשנת 1934 מובילה מגדל את חזונה ופעילותה תוך שמירה על אמות מידה של אחריות, מקצועיות וחדשנות. כל זאת, לאור הבנה עמוקה של מעמדה במשק הישראלי, עוצמתה, והמחויבות המתמשכת שלה לאורך שנים במתן ביטחון ותמורה ללקוחותיה בטווח הארוך.

מאז ומתמיד ראתה מגדל חשיבות עליונה בהתנהגות ערכית כחלק בלתי נפרד מזהותה ואיתנותה, ועושה כל שביכולתה כדי לבטא זאת הלכה למעשה כלפי מחזיקי העניין שלה, הקהילה והסביבה. כחברה מובילה המאמינה בצמיחה וביוזמה, בחרה מגדל לשמש דוגמה בענף הביטוח, ולאגד את עולם ערכיה לקוד אתי זה.

גינרלי, בעלת המניות העיקרית ושותפתה של מגדל מתחילת דרכה, הגדילה עם השנים את השקעתה, מתוך אמונתה במגדל כחברה פיננסית איתנה, הערכתה לתרומתנו המשמעותית ואמונתה בכלכלת ישראל.

בתהליך גיבוש הקוד האתי השתתפו עובדי מגדל, סוכניה, לקוחותיה וספקיה, בדialוג פתוח המקיף את מכלול העשייה ומשקף את עוצמת הקשר בין כל מחזיקי העניין והחברה. ככזה, מחייב הקוד האתי כל אחת ואחד מאיתנו לקחת

חלק פעיל, לבחון את התנהגותנו, לשאול ולדווח על נושאים ואירועים שיש בהם לחזק את הערכים המובילים אותנו. מוסדות האתיקה שהוקמו בקבוצת מגדל יסייעו בהטמעת הקוד.

הדיון בדילמות אתיות בעסקים הוא דרך חיים, ויש בו הזדמנות עבורנו ללמוד מניסיון העבר ולחתור לשיפור מתמשך בעתיד.

הערכים המנחים אותנו בפעילותנו, להם התחייבנו במסמך זה, הם שימשיכו להוביל אותנו להצלחה ולהישגים גם בעתיד, ובדרך זו נתרום גם לקידום האתיקה העסקית בישראל.

בברכה,

אהרון פוגל, יו"ר הדירקטוריון
יונל כהן, מנכ"ל



הקוד האתי

קוד ההתנהגות של מגדל

מגדל, כקבוצת הביטוח והפיננסים המובילה בישראל, דוגלת בתרבות עסקית נאותה וערכית של עובדיה ומנהליה. לפיכך, יזמה הנהלת החברה תהליך ניסוח, כתיבה והטמעה של ערכים וכללי התנהגות המהווים "מגדלור אתי", לאורו נפעל בהתנהלות העסקית והארגונית שלנו.

מערכת ערכים וכללים זו גובשה בשיתוף כלל מחזיקי העניין במגדל והיא מהווה מכשיר ניהולי ראשון במעלה בעזרתה נמשיך לחזק את התרבות הארגונית שלנו והמובילות העסקית.

ערכים וכללי התנהגות אלה אינם מחליפים או גורעים מהחוקים, התקנות והנהלים השונים החלים עלינו, אלא מהווים רובד נוסף המשקף את תפיסתנו הערכית.

הקוד מנוסח בהווה, בגוף ראשון ובלשון חיובית, כחלק מתהליך הטמעה ראוי של כללי ההתנהגות בקבוצת מגדל. אנו רואים בקוד סמן דרך לכל עובדי הקבוצה. עם זאת, אין לראות באמור בו מצג או התחייבות של הקבוצה.

הערה: השם "מגדל" בקוד אתי זה מתייחס ל"מגדל - חברה לביטוח" ול"מגדל מקפת".



עקרונות יסוד



כקבוצה מובילה בתחומי ביטוח חיים וחיסכון ארוך טווח, תפקידנו להבטיח ללקוחותינו איתנות ויציבות לטווח ארוך. אנו מחויבים לנהל את כספיהם במטרה לאפשר להם קיום הולם ובטחון כלכלי בעת פרישה, ולעמוד לצדם באותם מקרים שבעבורם רכשו הגנה, בהתאם להתחייבותנו.

בתפקידנו זה מגולמת, מטבע הדברים, אחריות רבה.

הקוד האתי של מגדל והערכים הכלולים בו תומכים בתפקידנו ובתרומתנו לקיום חברה אנושית בריאה ויציבה. ככללי התנהגות, הם מאפשרים לנו לממש את עוצמתנו ומנהיגותנו גם בקידום אתיקה עסקית, בתחום שבו אנו פועלים.

ערכים



איתנות

מגדל היא החברה היציבה והחסונה בשוק הפיננסים והביטוח בישראל, ולכן היא פועלת על מנת להבטיח את המשכיותה ככתובת בטוחה ללקוחותיה ולכל מחזיקי העניין שלה לאורך זמן.

מובילות, צמיחה וחדשנות

מגדל נחושה להמשיך להוביל את המשק הישראלי על ידי צמיחה והתחדשות בכל מגזרי פעילותה.

הגינות

מגדל פועלת ביושר ובהגינות בכל תחומי פעילותה, ומבססת מערכות יחסים אמינות וישרות עם כל מחזיקי העניין שלה.

שקיפות

מגדל מכירה בערך השקיפות ופועלת על מנת להגיע לאיזון ראוי בין העברת מידע בצורה פשוטה, בהירה ומובנת, לבין מורכבות הנושאים שבתחומי פעילותה.

אחריותיות (Accountability)

מגדל רואה חשיבות רבה בפעולה עסקית מהימנה ובשיקול דעת, תוך אימוץ סטנדרטים מקצועיים גבוהים ונטילת אחריות אישית.

מקצועיות

מגדל מכירה בחשיבות היותה ארגון לומד, ופועלת ללא הרף לשיפור ולהעמקת המומחיות של עובדיה והסוכנים העובדים עמה ועם מערכתיה. מגדל פועלת תוך שימוש בידע ובניסיון המיטביים בתחומי הפעילות שלה.

שירותיות

מגדל פועלת להענקת שירות אפקטיבי, יעיל ונעים ללקוחותיה.

כבוד ואכפתיות

מגדל ועובדיה מתייחסים ברגישות ובכבוד לכל אדם, הן בשגרה והן במצבי משבר.

שיתוף פעולה

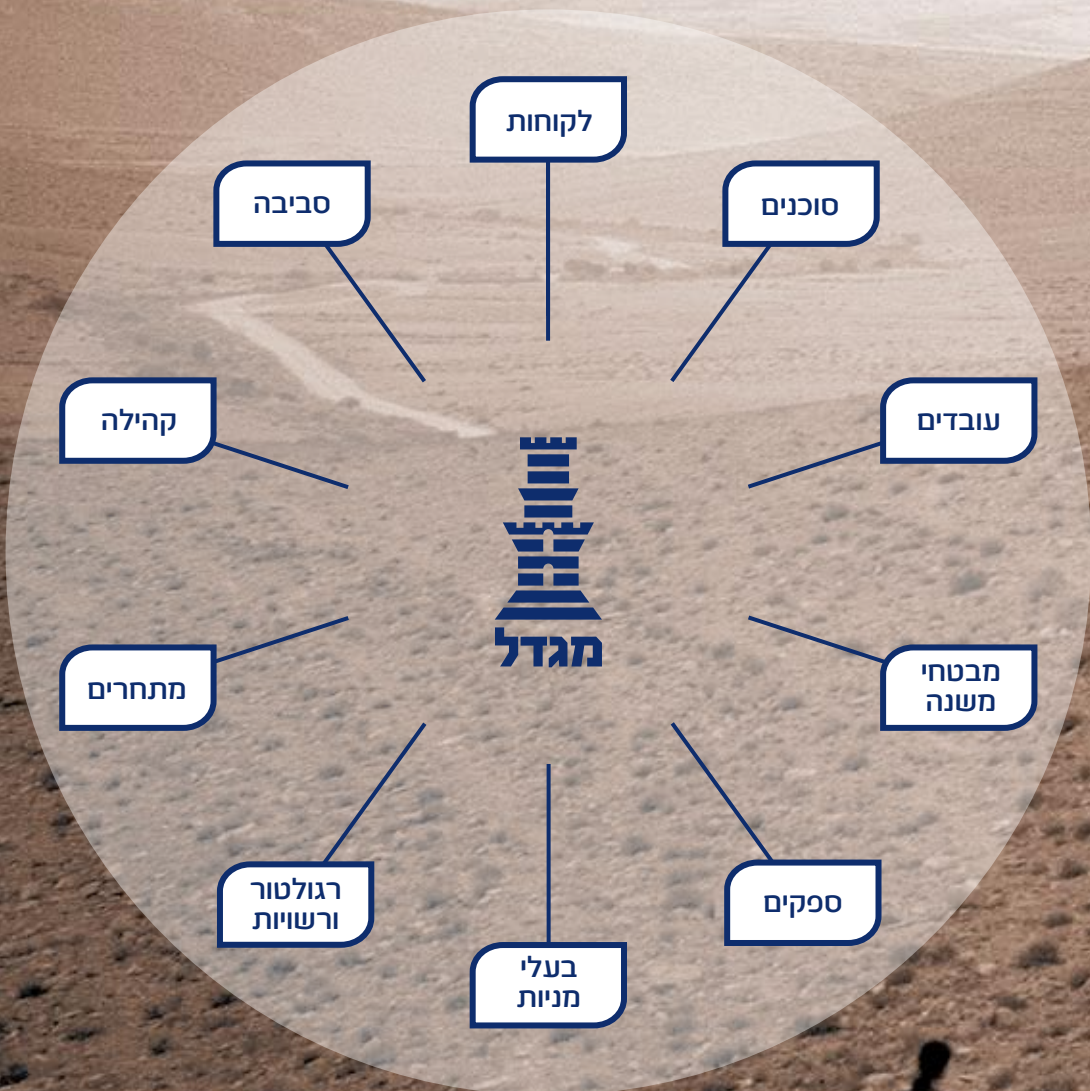
עובדים ומנהלים במגדל מבינים את חשיבותם של עבודת הצוות, הסיוע ההדדי ושיתוף הפעולה לטובת העמידה במשימות הקבוצה ופועלים בהתאם.

אחריות לקהילה ולסביבה

כקבוצה המובילה בתחום החיסכון לטווח ארוך, מגדל מחויבת לראיית העתיד ולשמירה על האינטרסים של הדורות הבאים, בהקשר החברתי והסביבתי.

מחזיקי העניין של מגדל

הקוד האתי מנחה את אופן התנהגותנו
כלפי מחזיקי העניין עמם אנו פועלים.





לקוחות

הלקוחות המבוטחים והעמיתים, הם הבסיס לקיומנו. אנו מחויבים לבנות עמם מערכת יחסים הוגנת, אמינה, מתמשכת ואיתנה.



אנו יוצרים עם לקוחותינו יחסים של אמון ושיתוף פעולה, ונוהגים, למען ביטחונם, באופן המבטיח את קיומה של החברה ואת פעילותה לטווח הארוך.

אנו מכבדים הסכמים, ומעניקים ללקוחותינו את הביטחון שלו התחייבנו לאורך זמן.

אנו נוהגים בהגנות, באמינות, בשקיפות וביעילות בטיפול בלוקוחותינו, ומשקיעים משאבים על מנת לספק להם מידע אמין ומדויק. כל זאת, תוך גילוי נאות של זכויותיהם, הפקת לקחים מתמדת, ושמירה על סודיות המידע ופרטיות הלקוח.

אנו מחויבים לשירות ראוי ללקוחותינו מתוך כבוד, אכפתיות והקשבה.

אנו יוזמים כלים והדרכות העוזרים לנו לקיים רמת שירות גבוהה במענה ללקוחותינו ובטיפול בהם.

אנו מגלים אנושיות ומאמץ לשיקול דעת ולגמישות במקרים חריגים.

סוכנים

הסוכנים הם שותפינו לדרך. שיתוף הפעולה המתמשך וההדדי שלנו עם הסוכנים, הוא מרכיב חיוני בפיתוח העסקי של מגדל, בהצלחתה ובמובילותה.



אנו רואים בסוכנים העובדים עמנו שותפים אמיתיים, ובונים עמם קשר יציב וארוך טווח המבוסס על כבוד והבנה.

אנו עומדים בהתחייבותנו כלפי הסוכנים ונוהגים בהם בהגינות, בשקיפות ובתום לב. אנו מעודדים ערנות וקשב לצורכי הסוכנים ולסוגיות שהם מעלים, ומשקיעים משאבים, כדי לתת להם כלים ושירות ברמה גבוהה. כך אנו מאפשרים לסוכנים להתמודד בהצלחה עם משימותיהם.

אנו משקיעים בשיפור מקצועיות הסוכנים ומכשירים אותם להתמודדות עם אתגרי השוק. כשותפים לעסקינו, אנו פועלים להטמעת ערכי מגדל גם בקרבם.





עובדים

עובדי מגדל הם הנכס החשוב ביותר שלה ומשאב מרכזי בצמיחתה ובמובילותה. טיפוחם האישי והמקצועי של העובדים, לאורך זמן, חיוני להצלחת החברה.



ביחסינו עם עובדי החברה:

אנו מתחייבים לנהוג ברגישות, אכפתיות והגינות כלפי עובדינו, בכל שלבי ההעסקה ולאחריה.

אנו מעניקים לעובדינו שוויון הזדמנויות ללא הבדל מגדר, מוצא, לאום ודת, גיל או צרכים מיוחדים.

אנו תומכים בפיתוחם האישי, המקצועי והניהולי של עובדינו, כתהליך המסייע לצמיחת הארגון.

אנו מספקים לעובדינו מידע ברור ושקוף בדבר זכויותיהם והדרישות מהם, ומעניקים להם סביבת עבודה בטוחה ובריאה, תוך שמירה על פרטיות וסודיות המידע הקשור בהם ובעסקיננו.

אנו מחויבים למתן דוגמה אישית ולהנעת עובדינו מתוך תחושת שותפות לאתגרים.

אנו מכירים בחשיבותם של ערוצי תקשורת פנים-ארגוניים פתוחים, כבסיס לשיפור תהליך קבלת ההחלטות בארגון, וכמרכיב תשתיתי בתחושת השייכות של עובדינו ומנהלינו.

אנו מאמינים באיזון בין חיי העבודה והחיים האישיים, ובתוך כך גם מקדמים חשיפה לתרבות ואמנות לרווחת עובדינו ולהנאתם.

אנו ערים לזכויות עובדי הקבלן והעובדים הזמניים המועסקים בקבוצה.

אנו, עובדי מגדל, מתחייבים כלפיה:

לייצג את החברה ואת שמה הטוב בכל פעולותינו.

לפעול באחריות ובמקצועיות, תוך לימוד ושיפור מתמיד.

לעמוד בחובת אמון ולפעול לטובת החברה בלבד, להימנע מכל ניגוד עניינים ומניצול הזדמנויות הנקרות בפנינו כעובדי החברה, לפעול בגילוי נאות, ולהימנע מניצול נכסי החברה ומעמדה לטובת קידום מטרות פרטיות.

לדווח באופן מדויק, אמין ומלא.

לקדם שיתוף פעולה למען השגת מטרותינו וסביבת עבודה חיובית.

לגלות כבוד ואחריות למשאבי הארגון.

להופיע לעבודה בלבוש הולם ומכובד.



מבטחי משנה

אנו רואים בשותפות עם מבטחי המשנה שלנו מרכיב חיוני בפעילותנו העסקית. כערך יסוד, אנו מחויבים לשיתוף פעולה אמיתי והוגן עמם לאורך זמן.



אנו שמים דגש על בחירה ראויה של מבטחי המשנה.

אנו עובדים בשקיפות ובהוגנות עם מבטחי המשנה, עומדים בהתחייבויותינו כלפיהם, ומצפים להדדיות בקשר עמם.

אנו מבססים את קשרינו המתמשכים והיציבים עם מבטחי המשנה על כבוד ושיתוף פעולה, ופועלים במקצועיות ובאחריות בליבת העסקים שלנו.

ספקים

אנו מכירים בתרומתם של ספקינו להצלחתנו העסקית. השותפויות עם הספקים מאפשרות לנו לעמוד במשימות ובאתגרים העסקיים שלנו, ואנו פועלים למימוש מרב הפוטנציאל הטמון בהן.



אנו מבססים את יחסינו עם הספקים על שיתוף פעולה, הוגנות ושקיפות.

תהליך בחירת הספקים מבוסס על קריטריונים מקצועיים ואובייקטיביים, ומאפשר שוויון הזדמנויות לספקים ללא הבדל מגדר, מוצא, לאום ודת, גיל או צרכים מיוחדים.

אנו מנהלים משא ומתן הוגן, יוצרים הסכמים הוגנים ועומדים בתנאיהם.

אנו מוסרים לספקים את המידע הרלבנטי להצלחת עבודתם איתנו, ומכבדים את זכותם לקבל תשלום בזמן.

אנו מגינים על סודיות המידע הקשור לספקים העובדים עמנו, מעניקים להם סביבת עבודה בטוחה ובריאה, וערים לזכויות עובדיהם והעובדים הזמניים המועסקים במגדל.

כמובילים בתחומנו, אנו נעזרים ביתרון הגודל, אולם איננו מאמינים ביתרון הכוח. לאור זאת, אנו מכוננים יחסים ראויים עם הספקים העובדים עמנו.





בעלי מניות

אנו רואים בהון שהשקיעו בעלי המניות ובאמונם המתמשך בכלכלת ישראל, במגדל ובעסקיה את התשתית היסודית לקיומנו. המשך פעילותה ושגשוגה של מגדל כרוכים באמון בעלי המניות ואנו פועלים באופן מתמיד כדי שהם ייהנו מהפירות הראויים של השקעתם.



אנו מכירים בהיותנו שליחים של בעלי המניות ולפיכך אנו מחויבים לנהוג לטובת החברה ובעלי המניות שלה על פי חובות האמון והזהירות המוטלים עלינו.

אנו מחויבים לשמירה על השקעת בעלי המניות ולהשאת פירות ראויים לה.

אנו מחויבים לבקרה, לניהול סיכונים ולהיערכות מוקדמת לשינויים, כחלק מניהול זהיר וראוי של השקעת בעלי המניות.

אנו מחויבים כלפי בעלי המניות בגילוי מידע מהותי הנוגע לחברה ולעסקיה ולמדיניות גילוי נאות.

כחלק מקבוצה רב-לאומית, אנו מחויבים לאיכות ולרמה בינלאומית. אנו רואים חשיבות בלימוד וקבלת הסיוע הנדרש לצורך עמידה ברמה זו, ומחויבים להתאים את עצמנו לסטנדרטים אלו.



רגולטור ורשויות

אנו מחויבים לציות ולעמידה בהוראות החוק ובהנחיות הרגולציה, ורואים בכך נדבך מרכזי באיתנותנו וביציבותנו לאורך זמן.



אנו פועלים בהערכה, בהבנה ובשקיפות מול הרשויות השונות.

אנו מחויבים לעמוד בכל הוראות החוק, הנהלים והדרישות של הרשויות המוסמכות.

אנו פועלים להטמעה של הוראות הרגולציה.

אנו מתעדכנים ופועלים על פי פסיקות בית המשפט.

אנו שומרים על ערוץ הידברות פתוח וקיום דיאלוג מקצועי עם הרגולטור והרשויות.



מתחרים

אנו מכירים בתחרות ההוגנת כמרכיב חשוב בפיתוח צרכנות אפקטיבית, ורואים בה מרכיב יסודי בפיתוח החברה, ובשמירה על תרבות של שיפור עצמי מתמשך.



אנו רואים חשיבות בקיומה של תחרות הוגנת ומכבדים את מתחרינו. לפיכך:

אנו אוספים מידע על השוק על בסיס מידע גלוי והוגן.

אנו הוגנים בתיאור יתרונותינו העסקיים.

קהילה

כקבוצה המובילה את שוק הביטוח והפיננסים בישראל, אנו מודעים לאחריותנו בעיצוב הענף ובקביעת תדמיתו, ואנו עושים זאת גם באמצעות אימוץ אסטרטגיה של אחריות חברתית.



אנו ערים ותורמים לצרכים החברתיים המגוונים של החברה בישראל.

אנו מעודדים התנדבות עובדים, ורואים בכך חלק חשוב בחיזוק הקשר שלנו עם הקהילה.

אנו תומכים באמנות, תרבות וספורט כבסיס לקיומה של חברה ישראלית חזקה ובריאה.

אנו יוזמים ומסייעים ליצירת שינוי חברתי חיובי בשיתוף פעולה הדוק עם הארגונים החברתיים, ומהווים כתובת לשותפינו החברתיים גם מעבר להתחייבותנו הפורמאלית כלפיהם.

אנו מוודאים שימוש נאות במשאבים שאנו תורמים לקהילה.





סביבה

כקבוצה המתמחה בהשקעה לטווח ארוך אנו מכירים בחשיבותה העצומה של שמירה על הסביבה למען הדורות הבאים, מחויבים לה, ותומכים בעקרונות של קיימות.



אנו מחויבים ליצור ולקיים סביבת עבודה בטוחה ובריאה עבור העובדים והספקים שלנו.

אנו מאמצים מדיניות המייעלת ומקטינה את השימוש באנרגיה.

אנו מטמיעים תרבות ונהלים של "משרד ירוק".

אנו פועלים להשפעה חיובית על הספקים העובדים עמנו בנושא שמירת הסביבה.

תחולת הקוד האתי ועדכונ



אנו מאמצים את הקוד האתי ב"מגדל חברה לביטוח" וב"מגדל מקפת".

כל אחד מאיתנו, לאחר שהכיר את הקוד האתי לעומק והבין את משמעויותיו ואת כללי ההתנהגות הנגזרים ממנו כלפי כל מחזיקי העניין, מחויב לפעול למען יישום הקוד האתי בעבודתו מדי יום ביומו.

קבוצת מגדל מתחייבת להיות ערה לצורך בשינויים בקוד האתי מעת לעת ולפעול לעדכונ על פי הצורך.

קבוצת מגדל רואה חשיבות ושמה דגש על עבודה מתמשכת של הטמעת ערכי הקוד בכל שורות החברה.

קבוצת מגדל תקיים מעקב שוטף אחר יישום הקוד האתי ותקיים דיונים בתוצאות היישום.





הטמעת הקוד האתי במגדל



מגדל פועלת להטמעת הקוד האתי באמצעות הפעולות הבאות:

- ראש תחום משאבי אנוש מונתה להוביל את הקוד האתי ואת תהליך הטמעתו בחברה.
- הטמעה ועיסוק בדילמות אתיות בשולחן ההנהלה.
- תכנית הטמעה מנוהלת על ידי חברי הנהלה והטמעה על ידי מנהלים במורד השדרה הניהולית.
- הפעלת מוסדות אתיקה כולל מנגנון לדיווח על חריגות.
- תוכניות הדרכה לכלל העובדים, פיתוח ויישום נהלים וכלים המעודדים התנהגות אתית.
- בדיקת אפקטיביות ההטמעה.
- עידוד מנהלים לשיח בסוגיות אתיות וגיבוי התנהגות אתית גם בתנאי לחץ.

תודות



הקוד האתי נכתב בתהליך משותף עם עובדי מגדל מכל היחידות, ובדיאלוג עם מחזיקי העניין, בכללם סוכנים, לקוחות וספקים. אנו מבקשים להודות לכל מי שסייע בתהליך גיבוש הקוד האתי, ובראשם חברי ועדת ההיגוי שהובילה את המהלך. תודות על הייעוץ המקצועי והליווי לרונית קורץ, עברי ורבין וצוות Goodvision - יועצים לאחריות תאגידית.

עיצוב: דויד רוס - פוירשטיין דזיין.

צילום: טל גליק - צלם מערכת של מגזינים וירחונים גיאוגרפיים בארץ ובעולם. התמונות המופיעות בקוד האתי של מגדל הן תמונות מקור שצולמו בארץ על ידי טל גליק, ומייצגות את נופיה ואת המגוון האנושי והייחודי לישראל.