

הקוד האתי של בנק מסד

דבר המנכ"ל

בנק מסד 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, אכפתיות ויחס אישי תוך שקיפות והוגנות עסקית ואמון שרוחשים הלקוחות לבנק ולעובדיו ובמקביל העובדים נדרשים לטפח את אותם כללים בינם לבין עצמם.

אני שמח להציג בפניכם את ערכי הקוד האתי, המהווים את הבסיס עליו נשענת התרבות הארגונית שלנו ומהווים את אבני הדרך בפעילותנו.

חדשנות היא הכוח המניע אותנו קדימה ובעזרת יצירתיות וגמישות, היא מאפשרת לנו להציע ללקוחותינו את הטכנולוגיות, השירותים והפתרונות המתקדמים והחדשניים ביותר תוך מענה על הצרכים המשתנים והתאמתם הפרטנית לכל לקוח ולקוח.

מצוינות היא המחויבות שלנו לסטנדרטים הגבוהים ביותר בכל מה שאנו עושים, החל משירות איכותי ומקצועי ועד להקפדה לשיפור מתמיד.

שותפות היא ערך המנחה את היחסים בינינו לבין לקוחותנו, עמיתנו, הקהילה והסביבה שלנו, שותפות מלאה עם שותפנו תוביל למקסום מטרותנו והשגת פועלנו.

עושים את הדבר הנכון היא התחייבותנו לפעול ביושרה ובשקיפות, בשוויון, באחריות חברתית ובכבוד תוך הקפדה על החוק, הנהלים והתקנות.

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

אני קורא לכל אחת ואחד מכם לפעול על פי ערכים אלו ולהטמיעם בכל צעד והחלטה, אישית, מקצועית ועסקית.

יחד נמשיך להצעיד את הבנק קדימה, נוביל להישגים ונבטיח הצלחתו והתמודדותו עם כל אתגר תוך שמירה על אמות מידה ראויות המהוות נר לרגלנו.

בברכה,

גבי טייטל - מנכ"ל

פתח דבר

הקוד האתי של בנק מסד הינו תעודת הזהות הערכית של הבנק. ערכי האתיקה הם הלב הפועם של הארגון המעצבים את התשתית המוסרית ומהווים בסיס ליחסנו עם לקוחותינו, עובדינו, שותפנו וכלל בעלי העניין. הקוד האתי משמש מצפן המנחה את התנהלותנו היומיומית ומבטיח הקפדה על כללי ונורמות התנהגות ברמה הגבוהה ביותר ומהווה הצהרה ברורה ומפורשת לכל מה שאנו מאמינים בו ושואפים לקיים.

תכלית הקוד האתי

הקוד האתי כולל עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוונת פעולתם של נושאי משרה בכירה, מנהלים ועובדים, בהתייחס לאופי ולפעילות המייחדת את הבנק. הקוד האתי משלים את החוק, הרגולציה ונהלים פנימיים ומספק הנחיות ברורות להתנהגות אתית במצבים בהם החוק אינו ברור דיו או אינו מספק מענה מלא.

האני מאמין

אנו בבנק מחויבים לפעול באחריות ובהוגנות בהתאם לערכים, להוראות החוק, הכללים והנהלים וללא ניגוד עניינים בכל אינטראקציה עם מחזיקי עניין (לקוחות, עובדי קבוצת הבנק, בעלי המניות ומשקיעים, ספקים, חברה וקהילה, סביבה ורשויות ממשל) במטרה ליצור סביבה ערכית ומוסרית בבנק ולסייע לעובדים ולמנהלים בבחירת הדרך הראויה תוך הכוונה בתהליכי קבלת החלטות מכל סוג שהוא- הן במישור העסקי והן במישור הבינאישי.

כללי התנהגות ואתיקה

- על כולנו מוטלת אחריות אישית לפעול ולנהוג על פי החוק ועל פי הנהלים הנהוגים בבנק.
 - הקוד האתי חל על כל עובדי בנק מסד, בכל הדרגים ובכל התפקידים וכן על חברי ההנהלה והדירקטוריון. הבנק מייחס חשיבות רבה ליישום הקוד במכלול פעילותו ובכל מערכות היחסים הקיימות ומצופה מכל עובדי ומנהלי הבנק, חברי ההנהלה והדירקטוריון לפעול ברוח הערכים המוצגים בקוד. הקוד האתי משמש כמסמך הצהרתי מחייב בכל פעילות הבנק, כלפי לקוחותינו, עובדינו, וסביבתו – לרבות מתחרים, ספקים, הקהילה והחברה - שלהם יש קשר לבנק.
 - הקוד מופץ לכלל עובדי הבנק ומוטמע בחיי היומיום של העובדים והמנהלים באמצעות לומדות, הכשרות מקצועיות וניהוליות, תקשורת וקיום ועדות אתיקה.
- אתיקה נדרשת בכל אינטראקציה בין אדם לאדם, בין בנקאי ללקוח, בין בנק לקהילה.

הערכים שלנו

1. חותרים למצוינות

אנו מאמינים ששיפור מתמיד, למידה בלתי פוסקת וראיית התמונה הכוללת הם המפתח להשגת תוצאות יוצאות דופן. אנו שואפים להגיע לרמות הגבוהות ביותר של ביצועים ואיכות בכדי לספק ללקוחותינו את הערך הרב ביותר.

התנהגות

- אנו דורשים מעצמנו להתפתח ולהשתפר כל העת תוך הקפדה על מצוינות ומקצועיות ברמה גבוהה.
- אנו שואפים ללמוד ולהרחיב את הידע ועדכניותו כך שנוכל לבצע ולספק פתרונות רלוונטיים, גמישים ואיכותיים.
- אנו משקיעים מאמצים לשיפור מתמיד, תוך הפקת לקחים ומתן מענה מהיר וענייני ושירות ברמה הגבוהה ביותר.
- אנו פועלים לביסוס תרבות מתגמלת תוך הוקרת עובדים מצטיינים העושים מעל ומעבר להצלחת הבנק.

2. שותפים לדרך

אנו מאמינים בשותפות עם כלל מחזיקי העניין. אנו מקשיבים לצרכים ולרצונות השותפים שלנו, מתייחסים לכל שותף בכבוד ובהערכה ומחויבים להצלחה הדדית.

התנהגות

- אנו פועלים מתוך הבנה שהשלם גדול מסך חלקיו, ודוגלים במיצוי מכלול היכולת, הניסיון והידע.
- משתפים פעולה בין היחידות השונות, חולקים בידע ומקדמים תקשורת פתוחה על מנת להגביר את הערך לשותפים שלנו.
- אנו מקדמים משימות תוך שיתוף פעולה והשפעה משותפת לצמיחה והנעה קדימה.

3. באים לחדש

אנו מאמינים בחשיבה יצירתית ובפתרונות חדשניים. אנו פועלים ללא הרף למציאת דרכים חדשות וטובות יותר לגוון ולשפר את תהליכי העבודה, הפלטפורמות והשירותים שלנו.

המטרה שלנו היא ליצור חווית לקוח יוצאת דופן ולעודד יזמות ויצירתיות בקרב עובדי הבנק.

התנהגות

- פועלים כל העת לספק פתרונות פיננסיים חדשניים ופורצי דרך תוך עידוד חשיבה יצירתית, סקרנית ואיכותית.
- מספקים פתרונות חדשניים ועדכניים המותאמים למציאות המשתנה.
- שואפים להוביל, לחדש ולהרחיב את גבולות הידע.

4. עושים את הדבר הנכון

אנו מחויבים לפעול ביושרה, הוגנות ואחריות בכל אינטראקציה. אנו מאמינים שבניית אמון עם כלל מחזיקי העניין, הוא הבסיס להצלחה לאורך זמן.

נאמר את האמת גם כשהיא מורכבת, נתייחס לכל אדם בכבוד, בהוגנות ובשוויון. ניקח אחריות על מעשינו ועל ההשפעות שלהם ונפעל באופן שקוף וגלוי.

התנהגות

- מקפידים על קיום כל הוראות החוק, הכללים והנהלים.
- לוקחים אחריות אישית על מעשינו, תוך שמירה על טוהר המידות ונמנעים מניגודי עניינים ומקבלת טובות הנאה ועסקאות אצל כלל מחזיקי העניין.
- מחויבים להעניק מידע שקוף, גלוי והוגן על מנת לאפשר ללקוח לקבל החלטה מושכלת הכוללת את ההשלכות והסיכונים תוך שמירה על פרטיותו וסודיות המידע.
- מגלים מעורבות בחברה, בסביבה ובקהילה, ועושים זאת בכבוד הדדי, ברגישות ובאחריות.

העובדים שלנו

אנו מקשיבים לצרכים ולרצונות העובדים שלנו, מתייחסים לכל עובד בכבוד ובהערכה ומחויבים להצלחה הדדית.

- אנו עובדים בהתאם לחוק, לרגולציה, לנהלי הבנק ולקוד האתי. באחריותנו לגלות ערנות ולדווח לממונה או לאחראי תחום האתיקה בבנק על כל חשד הנוגע לעובדינו בענייני הפרת החוק, נהלי הבנק והקוד האתי.
- ההון האנושי הוא המשאב העיקרי והמשמעותי של הבנק- אנו פועלים באופן שוטף לפיתוח היכולות המקצועיות והאישיות של עובדינו ולבניית עתודות ראויות בתחום המקצועי והניהולי לטווח הארוך.
- אנו שואפים ליצור סביבת עבודה המאופיינת בפתיחות לרעיונות חדשים, המעודדת יוזמה והפריה הדדית. חותרים ללמידה מתמדת, העלאת רעיונות והצעות יעול שישיאו ערך למחזיקי העניין של הבנק.
- אנו פועלים ליצירת שיתוף ותקשורת בין כל יחידות הבנק להשגת מטרותנו המשותפות, במטרה לשיפור מתמיד, למידה מטעויות, שיתוף הצלחות והפצת הידע והניסיון המצטבר של כולנו.
- אנו מגלים גמישות, מסתגלים לשינויים ופועלים במישורים שונים לספק שירות יעיל, איכותי ועדכני.
- אנו מקפידים על כיבוד זכויות העובדים ועמידה בהתחייבויות מולם ומתן הזדמנות שווה לכל אחת ואחד להוכיח את יכולותיו וכישוריו ללא הבדל מגדרי.
- אנו מכבדים את דעתם של האחרים, מנהלים שיח מכבד ותקשורת הולמת וראויה, נוהגים באדיבות ובנועם, מתנגדים בכל תוקף לכל ביטוי של הטרדה (מילולית, פיזית או מינית), התעמרות, התנכלות, עלבון איום או אפליה בכל מעמד ועל כל בסיס שהוא, מוקיעים התנהלות זו ופועלים למיגורה.
- אנו לוקחים אחריות אישית למעשינו ולתוצאותיהם בכל מערכות היחסים. למנהלים בבנק אחריות יתרה מתוקף תפקידם ועליהם לשמש דוגמה אישית בכל הקשור לנהלי הבנק, לניצול יעיל של משאבים, דאגה לעובדים ולסביבת העבודה בבנק.
- אנו מקדמים את רווחתו הפרטית והתעסוקתית של העובד באמצעות פעילויות רווחה, תרבות ופנאי.
- אנו מקפידים על קיום שיחות משוב תקופתיות במטרה לתאם ציפיות ולהגדיר קריטריונים שקופים ככל הניתן לתגמול וקידום ובהתאם פועלים לביסוס תרבות מתגמלת המעריכה מצוינות ומקצועיות ומוקירים עובדים מצטיינים העושים מעל ומעבר להצלחת הבנק.
- אנו מחויבים להימנע מלנצל תפקיד או מעמד בבנק לשם השגת מטרות או רווחים אישיים, נמנע מלייצג את הבנק בכל עסקה או תהליך שבו יש לנו טובה או עניין אישי ומכל פעילות שהינה בבחינת תחרות עם עסקי הבנק. הדבר מהווה הפרה חמורה של כללי המשמעת של הבנק ואף עלול להיחשב כעבירה פלילית (הפרת אמונים).
- אנו מחויבים לשמירה על נכסיו המוחשיים והלא מוחשיים (קניין רוחני) של הבנק ועל כל מידע עסקי שלו, ונמנעים מלהשתמש בנכסי הבנק (מוחשיים ולא מוחשיים) למען צרכינו האישיים.
- אנו מחויבים לשמור על מוניטין הבנק ועל כן נמנע מאמירות שעלולות לפגוע בשמו הטוב של הבנק או בענייניו העסקיים כל שכן, נמנע מלהציג את דעתנו הפוליטית ברשתות החברתיות בעוד אנו מזוהים כעובדי הבנק ומשמשים כנציגו. בעת פרסום ברשתות השונות עלינו להבהיר כי הדברים נכתבים על דעתנו כאנשים פרטיים ולא מטעמו של הבנק או בשמו. אנו נדרשים להקפיד על התנהלות מכבדת, ולהתנסח בשפה נאותה, לא מתלהמת או תוקפנית, לא מעליבה או פוגענית.

- אנו מחויבים לשמירה על סודיות בנקאית ופרטיות המידע כלפי לקוחות הבנק ובכללם עובדי הבנק שהינם לקוחותיו ולכן,
 - אנו נדרשים להקפיד שלא לעשות שימוש במערכות ובמידע שברשותנו שלא למטרות אשר לשמן הועמדו לרשותנו, מתוך ההבנה שפעולה זו מהווה הפרה של הסודיות הבנקאית כלפי הלקוחות.
 - חל איסור לצפות בחשבונות עובדי בנק, הגישה למידע אישי של עובדים ניתנת אך ורק למי שהורשה מטעם הבנק וזקוק למידע זה לצרכי עבודתו בלבד.
- אנו שואפים לבצע כל פעילות בצורה מיטבית, לעמוד ביעדי הבנק ולקדם שגשוג וצמיחה של כלל מחזיקי העניין של הבנק.

הלקוחות ושאר מחזיקי עניין

- אנו מקפידים על טוהר המידות ושוללים באופן ברור כל אירוע שחיתות או שוחד על צורותיהם השונות, מול כלל מחזיקי העניין של הבנק. על כלל עובדי הבנק חל איסור לקבל טובות הנאה מכל סוג, מתנות או שוחד בצורה ישירה או עקיפה, הנובעים מפעילותנו בבנק, להבטיח, לתת או לקבל תשלום או שווה ערך שמטרתם השפעה על פעולתו של האחר. בכל מקרה של קבלה או נתינה של מתנת כסף/ דבר ערך, עלינו לדווח מיידית לממונה.
- טובת הלקוח ואמונו עומדת תמיד לנגד עינינו ואנו נוהגים בלקוחותנו בכבוד, הוגנה ויושרה.
- מוטלת עלינו האחריות לגילוי נאות בעת מכירת שירות או מוצר ללקוח ומסירת כל מידע אשר עשוי להיות רלוונטי לעניינם, בשפה ברורה ועניינית. אנו מחויבים לשקיפות, הוגנות, העברת מידע מלא כך שיהיה מותאם ללקוח. אנו מחויבים לוודא שהלקוח מבין את משמעות בקשתו, לרבות הסיכונים וההשלכות, האפשרויות השונות, יתרונותיו וחסרונותיו של כל מוצר או שירות, כך שיוכל לקבל החלטה מושכלת ומתאמת. במידה ויש ספק, עלינו לפנות לממונה או לאחראי אתיקה בבנק על מנת לקבל הנחיה כיצד לפעול.
- אנו פועלים כל העת לספק ללקוחותנו פתרונות פיננסיים חדשניים ולפיתוח שירותים ומוצרים עדכניים איכותיים המותאמים לצרכי לקוחותנו. אנו ערים לשינויים ולמגמות, ולתנאי השוק והסביבה העסקית, מתעדכנים באופן שוטף ושואפים להוביל, לחדש ולספק ללקוחותנו מענה גמיש ומוצרים ושירותים חדשניים ופורצי דרך ע"י העקרונות של תחרות הוגנת מול מתחרנו.
- אנו נמנעים מחילופי מידע הנוגע לעסקי הבנק במסגרת שיחות או מפגשים עם מתחרים. כמו כן, אנו כפופים להוראות חוק התחרות הכלכלית, שמטרתו למנוע פגיעה בתחרות הכלכלית במשק ונמנעים מפגיעה מול כל גורם שהוא.
- אנו מחויבים לנקוט בכל הצעדים הנדרשים על מנת למנוע ניצול הבנק ושירותיו ונפעל למניעת הלבנת הון ומימון טרור ונדווח במידי לגורמים הרלבנטיים.
- אנו מקפידים על מניעת ניגודי עניינים על כל צורותיהם, אפילו למראית עין ונמנעים מקשרים עם מחזיקי העניין של הבנק לצורך קידום נושאים אישיים. אנו יוצרים הפרדה בין תפקידנו כעובדי בנק לבין מחויבותנו האישית והפרטית ונמנעים ככל האפשר ממצבים בהם האינטרס האישי עלול להתנגש עם האינטרס של הבנק או של מחזיקי העניין.
- על כלל עובדי הבנק חל איסור להיות שותפים, לעסוק בכל פעילות עסקית חד פעמית או ארוכת טווח עם לקוחות או ספקים וכן להיות במגע לקראת העסקה אצל כלל מחזיקי העניין ללא אישור.
- אנו מחויבים להצלחת הבנק ולקוחותיו ופועלים בהתמדה ובנחישות להשאת ערך לכלל מחזיקי העניין של הבנק, תוך עמידה בהתחייבותנו והשלמת משימותנו על הצד הטוב ביותר.
- אנו מחויבים לבצע את עבודתנו באופן המקצועי והאיכותי ביותר בהתאם לידע מקצועי מתקדם ומתעדכן, למתן שירות מקצועי, יעיל ואמין ולשמירה מתמדת על טובת הלקוח ושגשוגו וחלה עלינו אחריות להנגיש את ערוצי השירות השונים לכלל לקוחות הבנק.
- אנו שואפים לעבוד עם השותפים העסקיים והספקים הטובים ביותר. נקפיד לבחור את שותפנו העסקיים באופן ענייני על בסיס איכות, איתנות, אמינות והוגנות.
- אנו רואים בתלונות הלקוחות הזדמנות לשיפור וצמיחה ומקפידים על מענה מהיר וענייני, תוך הפקת לקחים ושאיפה לשיפור מתמיד.
- אנו מחויבים לנהוג בכבוד כלפי לקוחותנו תוך שימוש בשפה ראויה ורואים בהם שותפים לטווח ארוך ומעניקים להם יחס מכבד ותומך (לרבות ברשתות החברתיות).
- בהתנהלותנו מול מחזיקי עניין אנו תומכים בעקרונות של שוויון ומניעת אפליה, הן ביחסינו עם מחזיקי העניין והן בפעילות מחזיקי העניין עצמם.

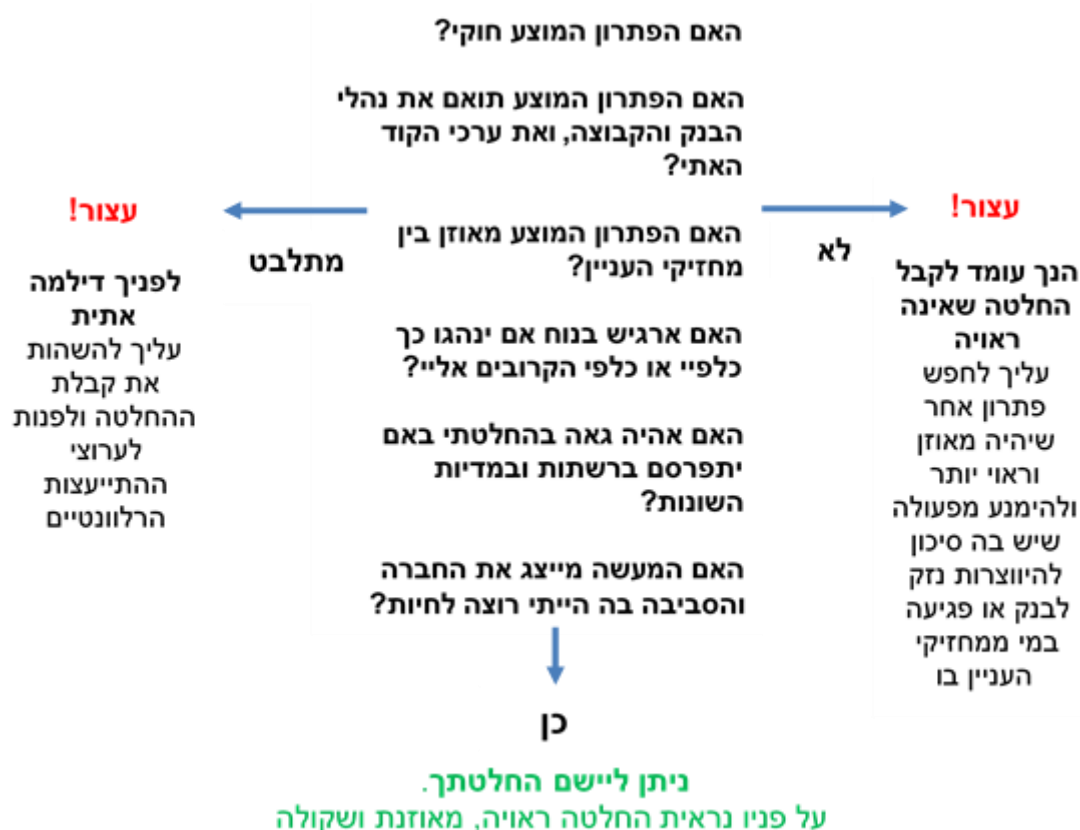
הסביבה שלנו

- אנו מחויבים לנהוג בכבוד, נועם הליכות, דרך ארץ ושוויון כלפי הזולת ולגלות סובלנות, ללא אפליה על כל בסיס שהוא, בכל אינטראקציה בסביבת העבודה שלנו, נקפיד לנהל שיח מכבד וענייני גם במקרה של אי הסכמה.
- אנו מכבדים את חופש הביטוי. עם זאת, לא נאפשר פעילות או תרומה 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.

- אנו פועלים מתוך אחריות להיותנו נציגי הבנק ומתנהגים באופן הולם, תוך הקפדה על הופעה, לבוש ושפה המכבדים את תפקידנו, לרבות במדיות הדיגיטליות ונמנעים מאמירות שעלולות לפגוע בשמו הטוב של הבנק או בענייניו העסקיים.
- אנו נוהגים ברגישות לבעלי צרכים מיוחדים ופועלים בשוויון מלא כלפי כלל המגזרים.
- אנו מחויבים למעורבות חברתית פעילה בקהילה, עושים זאת ברגישות ובאחריות ומעודדים את עובדינו להתנדב במגוון הערוצים בחברה הישראלית.
- אנו פועלים מתוך מודעות לשמירה על איכות הסביבה ושואפים לצמצם, ככל הניתן, את השפעותיו הסביבתיות של הבנק באופן ישיר ובאופן עקיף ומקפידים על התנהלות סביבתית אחראית ומושכלת.

מהי דילמה אתית וכיצד לפעול?

דילמות אתיות הן מבחן המציאות של הקוד האתי. הן עלולות להיווצר בעת קבלת החלטה במסגרת תפקידך ו/או סמכותך. החלטה אשר כרוכה בה הכרעה בין אינטרסים או ערכים מוסריים המתנגשים ביניהם שכל אחד מהם בפני עצמו ראוי והכרחי. במקרים בהם עולה דילמה נדרש להפעיל שיקול דעת ולקבל הדרכה ויעוץ בבחירת הדרך הנכונה.



הטמעת הקוד האתי ומוסדות האתיקה במסד

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

ממונה על האתיקה - חבר הנהלה, סמנכ"ל, 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 אתיקה – מנהל/ת בכיר/ה - 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

תפקידי הועדה:

- לרכז את הפניות מעובדים ולעודדם לפנות ולדווח על התנהגויות חריגות.
- לתת מענה, להדריך ולייעץ לעובדים 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

הרכב הועדה: ועדת האתיקה מורכבת מחבר הנהלה הממונה על האתיקה, אחראית האתיקה וכן חבר הנהלה נוסף (ראש אגף חשבות), היועצת המשפטית ומנהל הסיכונים הראשי. הועדה תפתח ותפעיל תכניות מתמשכות להטמעת הקוד האתי בבנק ותקיים ישיבות שוטפות או מיוחדות על פי הצורך.

ערוצי הדיווח

פנייה גלויה	פנייה אנונימית
אחראית אתיקה - גלי שלזינגר מנהלת משאבי אנוש טלפון: 03-5641315 דוא"ל: gali.schlesinger@bankmassad.co.il	באמצעות הדואר הפנימי לאחראית אתיקה או: טלפונית למספר האנונימי 03-5183981

על הפנייה להיות ברורה ומפורטת ככל האפשר, על מנת שהנסיבות ופרטי המקרה יהיו בהירים וברורים

במקרה של הטרדה מינית:

יש לפנות בפנייה גלויה או אנונימית לממונה על מניעת הטרדה מינית - גלי שלזינגר, מנהלת משאבי אנוש.