

תוכן העניינים

03	דבר המנכ"ל
05	חזון
09	ערכי דיסקונט
17	חווית הלקוח שלנו
19	הקוד האתי
39	זיהוי והתמודדות עם דילמות אתיות
41	מוסדות האתיקה
43	ערוצי דיווח לעובדים



חזון,
ערכים
והקוד
האתי

דבר המנכ"ל

עובדות ועובדים יקרים,

בנק דיסקונט הציב לעצמו יעד להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו ולבעלי המניות שלו. מאחורי חזון זה עומדים ערכים, רוח ועקרונות אשר ניצבים כל העת לנגד עינינו ומנחים אותנו בהחלטות ובהתנהגות של כולנו.

גם בעיתות משבר וגם בשגרה נמשיך להיות **מחויבים ללקוח** ונפעל במלוא כוחנו בכדי לגרום ללקוחותינו להרגיש שאכפת לנו באמת ושאלנו עובדים ומשקיעים את מירב המאמצים בכדי להשתפר כל הזמן עבורם.

הסביבה העסקית השתנתה בצורה דרמטית בשנים האחרונות. המהפכה הדיגיטלית והשינויים באופן בו הלקוחות שלנו רגילים לצרוך שירותים ומוצרים, הביאו לשינוי מהותי גם בציפיות מאיתנו. לשם כך, כולנו נדרשים להמשיך ולהוביל שינוי עמוק ושוטף בארגון. נמשיך לקדם חדשנות פורצת דרך ולשפר תהליכי שירות ותהליכים פנים ארגוניים בכדי להיטיב עם לקוחותינו ועם עובדינו. זאת, לצד מחויבות לשמירה על רוח

דיסקונט המייחדת את הארגון שלנו.

מחויבות זו היא של כולנו - שלי, של חברי ההנהלה, של המנהלים ושל העובדים בארגון. אנו נחויים **לגרום לדברים לקרות** ולהביא ליישום חסר פשרות של התכנית האסטרטגית שלנו שתוביל אותנו להיות הבנק הכי טוב.

הדרך להשגת החזון שלנו היא מסע. מסע מאתגר המצריך הירתמות מלאה של כל אחת ואחד מעובדי הארגון - **מצליחים יחד**.

תרבות ארגונית, המבוססת על עקרונות הוגנות והגינות ברורים וערכים אתיים המפורטים במסמך שלפניכם, מהווה בסיס לחוסן הארגוני של הבנק ולהמשך הצלחתנו כארגון. הערכים הללו הם אבני היסוד המכוונים אותנו בקבלת החלטות, פתרון דילמות והתמודדות עם אתגרים ושינויים. עלינו לבחון עצמנו בכל צעד ולוודא שאנו נוהגים עפ"י ערכים אלו בכדי להבטיח התנהלות אחראית שלנו כלפי לקוחותינו, עובדינו, שותפיו ובעלי המניות.

יחד, נמשיך להוביל את הבנק בדרכו להיות הבנק הטוב ביותר.

שלכם,

אורי לוי

מנכ"ל קבוצת דיסקונט



**נשאף להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותינו,
המאפשר צמיחה ואיתנות פיננסית לאורך
זמן, באמצעות בנקאות מותאמת,
מקצועית והוגנת.**

**החזון
שלנו**

אנחנו בדיסקונט מאמינים

שעלינו לגרום ללקוחות שלנו לבחור בנו בכל יום מחדש ומבינים כי לשם כך עלינו לייצר ערך מוסף ולעצב את חוויית הלקוחות שלנו בכל נקודת מפגש וממשק עם הבנק. יש בנו להט לתת שירות ומחויבות ולעשות זאת בסטנדרטים מקצועיים גבוהים, מתוך רצון כן ואמתי לפעול לטובת לקוחותינו.

חשוב לנו להשיא ערך לאורך זמן לכל מחזיקי העניין שלנו ולנהוג בלקוחות, בעמיתים, בשותפים ובספקים כפי שהיינו רוצים שינהגו בנו: בהגינות וביושרה, באכפתיות ובכבוד.

כארגון פיננסי אנחנו מחויבים לפעול בהתמדה כדי לזכות באמון הציבור. מעבר לציות לכל חוק ונוהל מחייב, כל מעשה ופעולה שלנו נעשים בשקיפות ובהוגנות לשם מימוש מחויבותו של הבנק לייצר ולעודד צמיחה כלכלית וחברתית.

חשוב לנו להיות גאים במקום עבודתנו ולכן אנו מעודדים סביבת עבודה מאתגרת, תומכת ונעימה ומשקיעים בהעצמה, למידה, התפתחות

כולנו יחד, הדירקטוריון, הנהלת הבנק, המנהלים והעובדים, מחויבים להמשיך ולקדם את תנופת השינוי בבנק, כשלנגד עיננו המשך צמיחתה והצלחתה של קבוצת דיסקונט.



**אנו בדיסקונט מחויבים ללקוח, מובילים שינוי,
גורמים לזה לקרות ומצליחים ביחד.**

**מבטיחים מענה
מקצועי ומהיר**

מתאימים פתרונות חדשניים

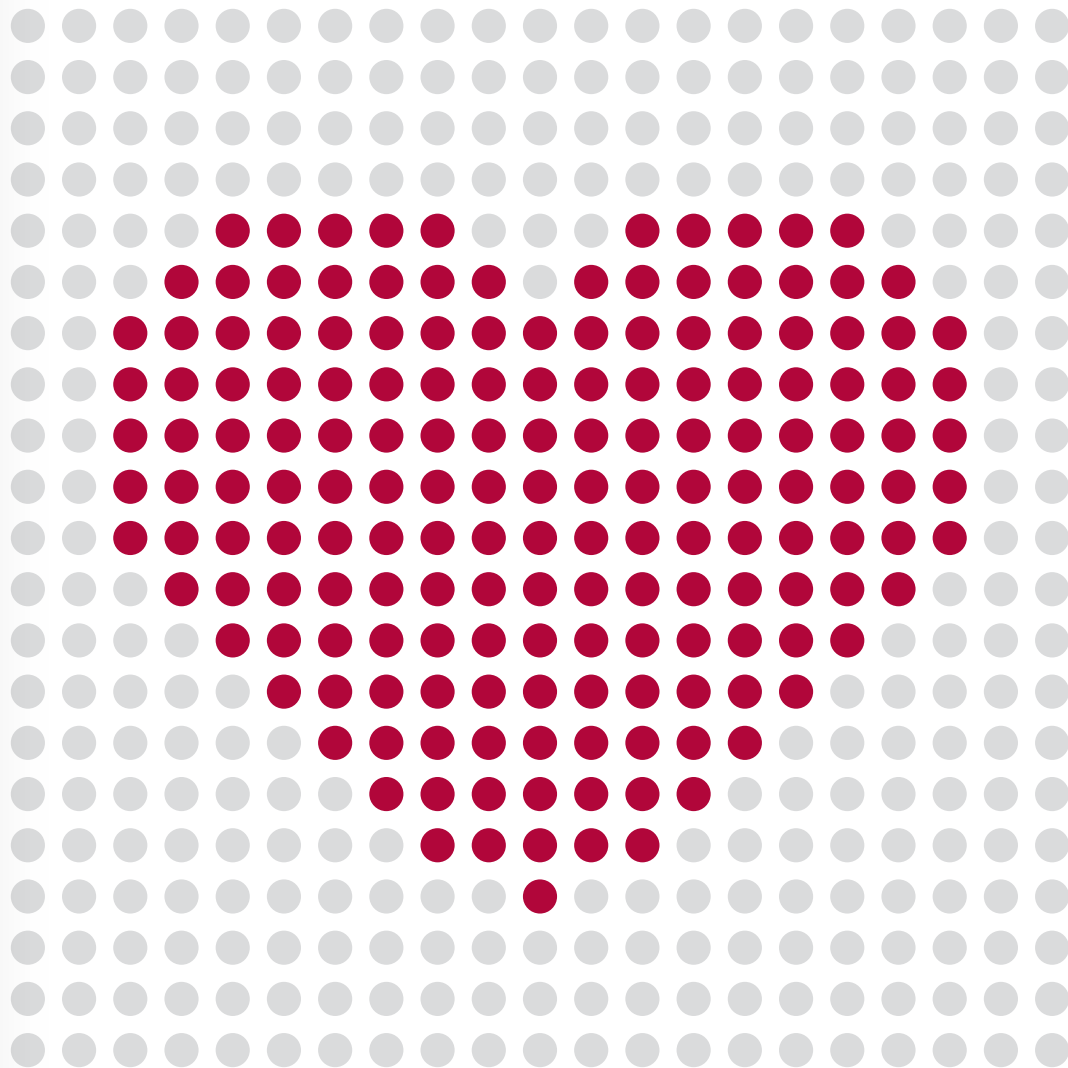
**מספקים שירות זמין ונוח
ומעניקים חויית שירות
יוצאת מן הכלל**

אנחנו ערים לצרכים המשתנים של לקוחותינו וחושבים מנקודות מבטם כדי לספק להם מענה מקצועי, מהיר ובעל ערך מוסף. אנחנו שוקדים על התאמת פתרונות חדשניים ללקוחות ומעניקים להם חויית שירות יוצאת מן הכלל, בדגש על זמינות, פשטות, נוחות והוגנות.

הערכים שלנו

01

מחויבים ללקוח



רואים בשינוי הזדמנות

סקרנים ומעזים

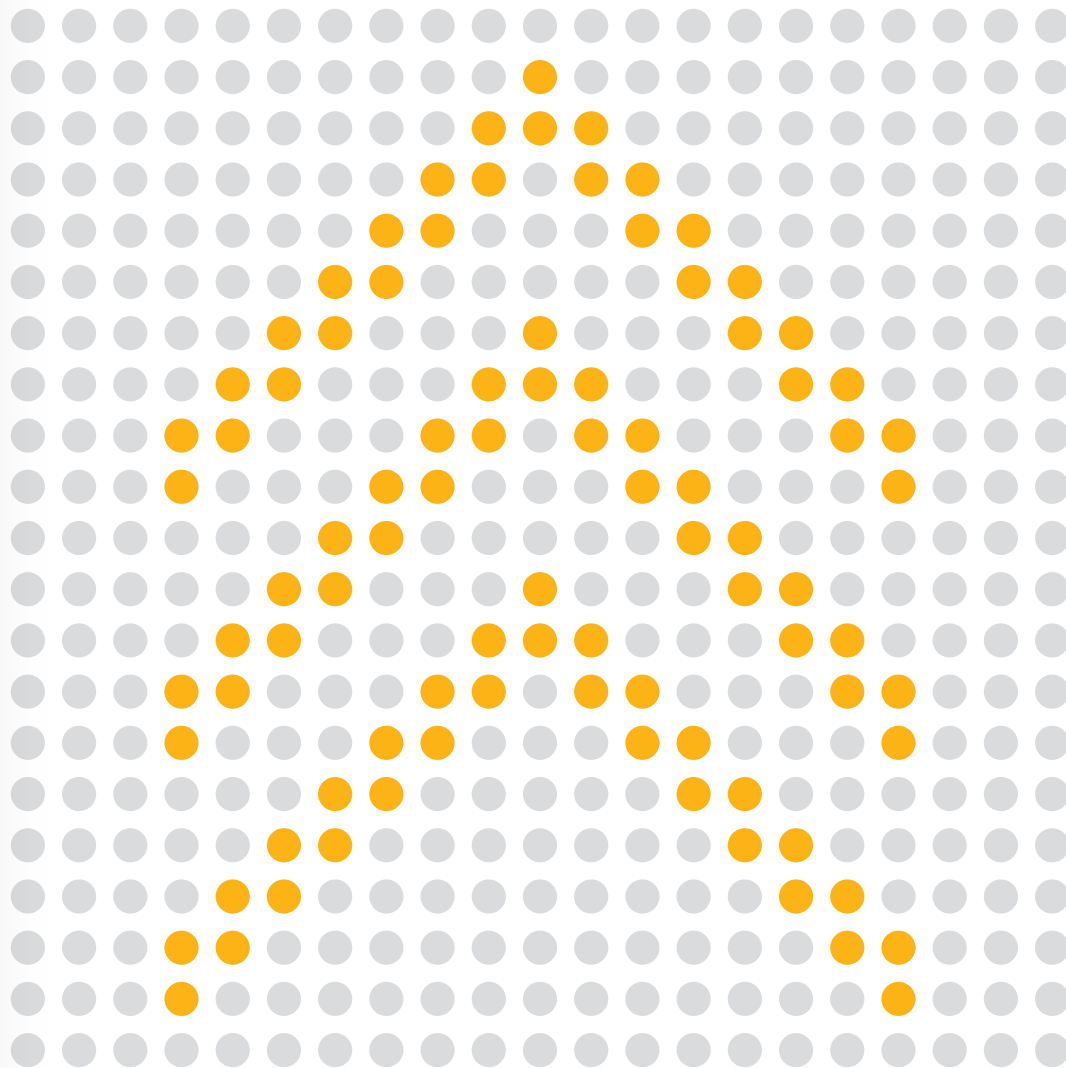
פתוחים לרעיונות חדשים

אנחנו מזהים שינוי כהזדמנות
לצמוח ומגלים סקרנות
מתמדת ללמוד ולהתפתח.
אנחנו מעזים לצאת מאזור
הנוחות שלנו, לפרוץ גבולות
מוכרים ולאמץ רעיונות
חדשים. אנחנו מגלים גמישות
ופועלים במהירות ובהתמדה
כדי להתאים את עבודתנו
לעולם המשתנה.

הערכים שלנו

02

מובילים שינוי



יוזמים ונחשבים

לוקחים אחריות כוללת

עומדים בהתחייבויות שלנו

אנחנו פועלים מתוך להט ונחישות להשגת ערך מוסף ותוצאות בסטנדרטים גבוהים. אנחנו לוקחים אחריות כוללת על עבודתנו מא' עד ת' ומגלים התמדה, יוזמה ותושייה כדי להשיג את מטרותינו. אנחנו עומדים בהתחייבויות שלנו ופועלים להשיג מעל ומעבר למצופה מאיתנו.

הערכים שלנו

03

גורמים לזה לקרות



משתפים פעולה
וחולקים ידע

מבססים יחסי אמון

אכפתיים ומכבדים

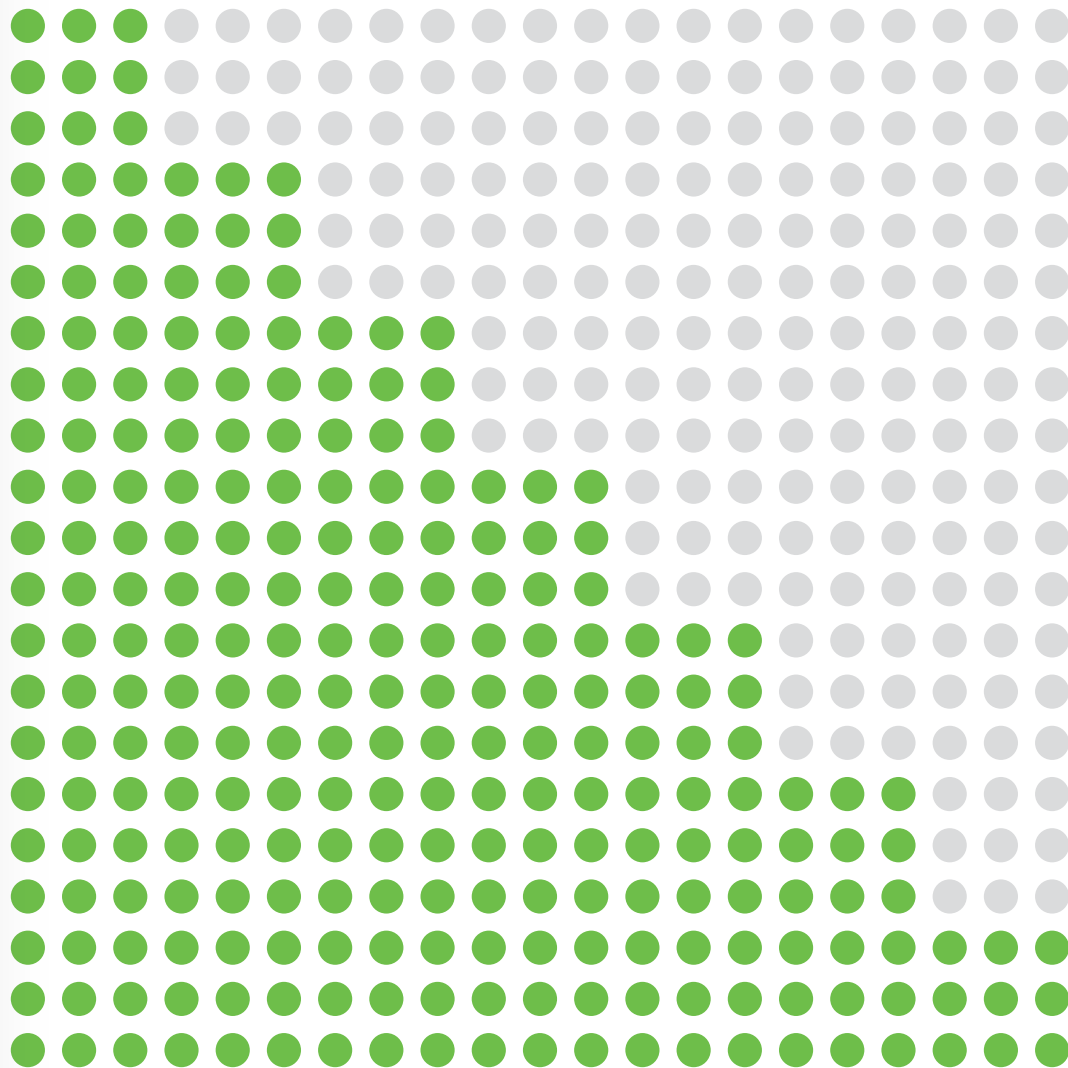
אנחנו משתפים פעולה,
חולקים ידע, מתייעצים
וחושבים יחד כדי ליצור
מכפיל כוח.

אנחנו מבססים יחסי אמון
ומתייחסים לכל אחת ואחד
בגובה העיניים, באכפתיות
ובכבוד כדי ליצור סביבת
עבודה עם רוח גבית חיובית
ומאתגרת, ואווירה המעודדת
התפתחות אישית ומקצועית.

הערכים שלנו

04

מצליחים ביחד



חווית הלקוח שלנו

דיסקונט שם לו למטרה "להיות הכנק הטוב ביותר ללקוחותיו".

היום, יותר מתמיד, אנחנו יודעים שללקוחות שלנו יש יכולת בחירה ויכולת זו אף תגבר בשנים הבאות. משכך, אנחנו מבקשים לזכות באמונם בכל יום מחדש.

השאיפה שלנו היא לייחד את עצמנו באמצעות התכונות דרך חווית הלקוח וולזכות ביתרון תחרותי, כשהלקוחות שלנו ימליצו עלינו לחברים ולקרוכי משפחה באופן סוחף וברור יותר מלקוחות בנקים אחרים.

חשוב לנו שחווית הלקוחות שלנו תהיה חיובית, שהלקוחות ירגישו שאכפת לנו מהם, אכפת באמת, שאנחנו פועלים באופן הנכון והראוי ביותר עבורם ושאנחנו מתאמצים להשתפר כל הזמן.

בהתבסס על שאיפות אלה הגדרנו את **עקרונות השירות בדיסקונט:**

- אנו מקפידים לשמור על אדיבות וחיוביות בכל מגע עם הלקוח.
- אנו עושים ככל שביכולתנו לתת ללקוח מענה מלא, יעיל וכוללני, על מנת שחווית השירות תהיה מוצלחת עבורו.
- האכפתיות והאמפתיה הן חלק מתפיסת השירות שלנו. אנחנו מקשיבים ללקוח, מבינים את הסיטואציה בה הוא נמצא ועושים כמיטב יכולתנו כדי לסייע לו.
- אנחנו מתאמצים עבור הלקוח ונשאף תמיד לתת לו שירות מעל המצופה.

מבוא



ב **נק דיסקונט**, כמו כל קבוצת דיסקונט, גאה להעניק ללקוחותיו שירותים פיננסיים בסטנדרט הגבוה ביותר כבר יותר משמונים שנה, וזאת תוך הקפדה מתמדת על כללי ההתנהגות והנורמות האתיות הנדרשות מגוף פיננסי המחויב לכלל הציבור אותו הוא משרת ולקהילה שבה הוא פועל. כמוסד פיננסי, רמת האתיקה שלנו צריכה להיות ברף עליון על מנת לזכות באמון הציבור ולמלא את תפקידנו במערך שמירת החוק במדינת ישראל.



הקוד האתי

מבוא →

הקוד האתי המובא בפניכם מבוסס על חזון הבנק וערכיו. היסוד של החזון שלנו הוא בנקאות מותאמת, מקצועית והוגנת, ועל רקע זה מודגשת המחויבות שלנו לפעול באופן הוגן ועל בסיס יושרה מקצועית ואישית. יושרה והוגנות אלו מכוונות את התנהגותנו החל ביחסים בינינו לבין עצמינו בבנק ועבור לקשרינו עם כל מחזיקי העניין שלנו. לכל חברה בקבוצה קוד אתי משלה, אך בין החברות מתנהלת מערכת של יחסי גומלין במסגרת הקשרים העסקיים.



בנוסף להתנהגויות המבטאות את הערכים שלנו, חשוב גם לוודא כי כל אחת ואחד מאתנו יודעת ויודע היטב כיצד לנהוג כאשר עולות דילמות עסקיות, ניהוליות ובין-אישיות. לשם כך העלינו על הכתב את ההנחיות בדבר האתיקה שלנו. אנחנו מצפים מכלל עובדי הבנק לקרוא ולהכיר את הקוד ולראות בו מצפן אשר נועד לכוון אותנו להתנהלות תקינה, אתית וראויה, במיוחד במקרים בהם אנו נתקלים במסגרת תפקידינו ואין להם מענה בחוק.



על כולנו מוטלת אחריות אישית לדבוק בערכי היסוד ובכללי ההתנהגות שהגדרנו ולבסס עליהם את התנהלותנו המקצועית באופן שיגרום לכל מחזיקי העניין להמשיך להביע את אמונם בנו.



הקוד מופץ לכלל עובדי הבנק ונמשיך להקפיד על היותו קוד "חי ונושם" - נעדכן אותו במידת הצורך ונקיים תהליכי הטמעה שוטפים הכוללים, בין היתר, לומדה לעובדים, דיון בדילמות אתיות בתהליכי הכשרה מקצועית וניהולית, ועדת אתיקה, מנגנוני דיווח באמצעות קו טלפון אנונימי וטפסי פנייה לוועדת האתיקה, גם לצורכי התייעצות.



הממונה על האתיקה בבנק, חברת ההנהלה גב' אורית כספי, תוביל מענה הולם ואפקטיבי לכל דילמה שתעלה. בהנהגתה תמשיך ועדת האתיקה בבנייה ובהפעלה של תוכנית הטמעה של הקוד האתי, הגדרת מדיניות אתית, מעקב אחר תהליכי ההטמעה וטיפול בדילמות ובסוגיות אתיות.



מחזיקי העניין שלנו



א תיקה נדרשת במפגש בין אדם לאדם, כמו בין בנקאי ללקוח, או בין גופים כמו בנק וקהילה. להלן פירוט מחזיקי העניין איתם יש לנו "מגע" בבנק. בהמשך יובאו הנחיות הקוד האתי שלנו ביחס להיבטי היושרה וההוגנות על כל מחזיקי העניין.





הקוד האתי העובדים שלנו



העובדים הם הנכס הארגוני החשוב ביותר שלנו והם הבסיס להצלחותינו ולהצלחת לקוחותינו. אנחנו מחוייבים להשקיע בהעשרת יכולותיהם וכישוריהם הן בהיבטים המקצועיים והן בהיבטים האישיים.

⬅ **בהתאם לכך**

אנו דואגים לרווחתם באמצעות פעילויות רווחה, תרבות ופנאי מתוך הבנה שפעילויות אלה מסייעות ביצירת סביבת עבודה בריאה ומחוברות ארגונית.



יחד עימם, אנחנו מקפידים על התנהלות אתית וסביבת עבודה נאותה, הוגנת ומכבדת, אשר בבסיסה המחויבות של כל אחת ואחד מאתנו ליושרה כלפי כל מחזיקי העניין שלנו. בהתאם לכך, אנחנו מציינים בקפידה להוראות החוק והרגולציה, להוראות הרשויות השונות ולנוהלי הבנק ופועלים לאורם. אנחנו מחויבים לדווח לקצין ציות או לממונים על הפרה או חשד להפרה של הוראות חוק, רגולציה או נוהל.



אנחנו פועלים כדי למגר שוחד ושחיתות ומקפידים שהקשרים שלנו עם כל מחזיקי העניין של הבנק יהיו מקצועיים, עניינים ובלתי תלויים ולא עושים בהם שימוש לטובת קידום מטרות ונושאים אישיים.



חל עלינו איסור לקבל או לתת טובות הנאה, ואו מתנות, לרבות כספיות, ואו כל דבר ערך אחר, במישרין או בעקיפין, בכל מקרה של קבלה או נתנה של מתנת כסף או דבר ערך, עלינו לדווח מיידית לממונה.



במקרה של קבלת מתנה סמלית ניידע את הממונה הישיר ונקבל את אישורו לכך.





אנחנו מקפידים שלא להימצא בניגוד עניינים, ולו למראית עין, ויוצרים הפרדה בין המחויבות שלנו לתפקידנו כעובדי הבנק לבין המחויבויות האישיות והפרטיות שלנו.



מוטלת עלינו החובה והאחריות לגילוי נאות בכל מצב שעלול להציב אותנו בניגוד עניינים או להשפיע על החלטותינו המקצועיות. במידה ויש ספק, אנחנו מתייעצים עם הגורמים הרלוונטיים של הבנק על מנת שינחו אותנו כיצד לפעול.



אנחנו פועלים כדי למנוע הלבנת הון ומימון טרור או ניצול לרעה של שירותי הבנק ומקפידים לדווח באופן מידי לגורמים האחראים על כל פעולה בלתי רגילה.



אנחנו מקפידים שלא לעשות שימוש בנכסים המוחשיים והלא-מוחשיים, במידע קנייני, במערכות מידע, ברכוש, בצידוד ובמתקנים של הבנק שלא למטרות אשר לשמן הועמדו לרשותנו.



אנחנו נמנעים מעשיית שימוש כלשהו במידע פנימי שהגיע אלינו במסגרת עבודתנו, אלא לצרכים מקצועיים ורלוונטיים בלבד.

אנחנו מקפידים על שמירת המידע המצוי בבנק בהתאם לנוהלי אבטחת מידע וחוק הגנת הפרטיות, מתוך הבנה שזהו מידע סודי ויש לשמור עליו ככזה.



אנחנו מכבדים את זכויות עובדינו לפרטיות המידע הנאסף אודותם במסגרת עבודתם, בהתאם לתקנון הגנת פרטיות העובדים. לעובדי הבנק עומדת הזכות לעיין במידע אודותם השמור במאגרי המידע של הבנק ואף לבקש לתקן מידע זה במידה ואינו נכון, שלם או מדויק, באמצעות פנייה למנהל המאגר או לממונה על הגנת הפרטיות.



אנחנו נמנעים מלהציג באופן פומבי את דעתנו האישית כעמדת הבנק, בנושאים פוליטיים בפרט, לרבות באמצעי התקשורת וברשתות החברתיות, אלא אם התקבל לכך אישור מהגורמים המוסמכים.



אנחנו מקפידים לנהוג בכבוד הדדי בינינו ועם מחזיקי העניין השונים, תוך יצירת שיח מכבד ומאפשר, גם כשעמדותינו שונות.



אנחנו מגלים אפס סובלנות לכל התנהגות הכוללת הטרדה, התעמרות, התנכלות, עלבון, ניצול או אלימות מכל סוג, מוקיעים אותה ופועלים למיגורה.



בכלל זה, הבנק מקפיד על סביבת עבודה בטוחה ונקייה מהטרדות מיניות ופועל למניעה ולטיפול מיטבי באירועים שמובאים לידיעתו. נוהל מניעת הטרדה מינית נמסר לכל מנהל ועובד, מופץ בערוצי הבנק השונים ומתקיימות הדרכות שוטפות לגביו. לכל התייעצות עומדת לרשות העובדים והעובדות ממונה על מניעת הטרדות מיניות וכן אחראיות אזוריות נוספות.



אנחנו מעניקים לכל עובד יחס הוגן ושוויוני, ללא אפליה על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, שייכות אתנית, מגבלות גופניות, דת או שיוך פוליטי.



אנחנו מעודדים גיוון והכלה של האחר והשונה, הן בקרב העובדים והן ביחס לשאר מחזיקי העניין שלנו ופועלים לגיוס הטרוגני ומייצג של כלל הקבוצות באוכלוסייה.



אנחנו מעודדים את עובדינו להצביע, ללא חשש, על התנהגות שאינה אתית, כחלק מאחריותנו כלפי כלל מחזיקי העניין ולשם שמירה על תרבות ארגונית נאותה.



עוצמתו של הבנק טמונה, בין היתר, בעבודת צוות טובה ובקיום סביבת עבודה נעימה. אלה, יסייעו ביצרת מחוברות העובדים ומחוייבותנו לחזון הבנק.

אנחנו מאמינים כי תרבות ארגונית אתית מחייבת אותנו לפעול מתוך הוגנות, שקיפות ואחריות. לפיכך, אנחנו לוקחים אחריות, לרבות אחריות על טעויות, ומטמיעים תרבות של דיווח והפקת לקחים, מתוך הבנה כי זהו הבסיס ליצירת שותפות, אמון הדדי ולמידה ארגונית מתמדת.



אנחנו רואים במנהלים של הבנק את הגורם האחראי להובלה, להטמעה וליישומה של תרבות אתית זו, הן בתהליכי העבודה והן באמצעות דוגמא אישית.

נמשיך לפעול לקיומה של סביבה מאפשרת, מחברת, בטוחה ולומדת בהתאם לרוח דיסקונט.

מעבר לתפיסת חווית הלקוח הנהוגה בבנק, אנחנו נוהגים עם הלקוחות בכבוד ובהגינות בכל עת ורואים את טובת הלקוחות לנגד עינינו בכל זמן.

אנחנו מקפידים על גילוי נאות ומסירת מידע ללקוחותינו בשקיפות מלאה.



אנחנו מקפידים על סודיות ופרטיות לקוחותינו ולא דנים בענייניהם עם צד שלישי שאינו רלוונטי.



הקוד האתי הלקוחות שלנו



הלקוחות שלנו הם לב העשייה שלנו. הבעת האמון והבחירה של הלקוח בדיסקונט הן עבורנו הגלגל המניע את העשייה. אנו שואפים לחוויית לקוח המבוססת על התאמה מיטבית של הכנק לציפיותיו.

← **בהתאם לכך**



בהתאם לכך, ומעבר לתפיסת חווית הלקוח הנהוגה בבנק, אנחנו נוהגים עם הלקוחות בכבוד ובהגינות בכל עת ורואים את טובת הלקוחות לנגד עינינו בכל זמן.



אנחנו מקפידים על גילוי נאות ומסירת מידע ללקוחותינו בשקיפות מלאה.



אנחנו מקפידים על סודיות ופרטיות לקוחותינו ולא דנים בענייניהם עם צד שלישי שאינו רלוונטי.



אנחנו פועלים ללא משוא פנים, תוך הקפדה על ישרה מקצועית ובהתאם לכללי הוגנות והגינות, לרבות בייזום אשראי ללקוחות, בהשקעות בניירות ערך, פיקדונות ושירותים בנקאים אחרים, ומוודאים כי הליכי השיווק ינוהלו באופן ראוי והוגן ובהתאם להוראות הדין.



אנחנו מקפידים על שיח מכבד עם לקוחותינו, קשובים לצרכיהם ומגלים כלפיהם יחס אנושי.



אנחנו מטפלים במקצועיות וברגישות בלקוחותינו, לרבות במצבים הנוגעים לגביית חובות.

אנחנו מגלים סבלנות וסובלנות לאוכלוסיות מגוונות מולן אנחנו פועלים.



אנחנו מתאימים את השירותים הבנקאיים לצרכי לקוחותינו ודואגים לתת מענים שונים ומגוונים על מנת לספק שירות רציף ומותאם גם במצבים של מציאות משתנה.



אנחנו מעמידים לרשות לקוחותינו את מיטב השירותים הטכנולוגיים המתקדמים לצד הפעלת מערך הדרכה ותמיכה, על פי צורכיהם.



פעילויות השיווק והפרסום של המוצרים והשירותים שאנחנו מציעים ללקוחותינו מבוצעות בצורה נאותה ובהתאם להוראות הדין.



הקוד האתי הסביבה העסקית שלנו



ה **ישראל** המקצועית שלנו באה לידי ביטוי במערכות היחסים שאנחנו מנהלים עם כלל מחזיקי העניין בסביבתנו העסקית ואנחנו שואפים באופן מתמיד לזכות באמונם. בתוך כך, אנחנו מטפחים שיתוף פעולה המבוסס על הוגנות ושקיפות עם הרגולטורים ועם רשויות החוק, עם השותפים שלנו ועם הספקים העובדים אתנו.

← **בהתאם לכך**

הבנק מכבד את מתחריו ומפתח בקרב עובדיו תרבות של כיבוד המתחרים. לצד העובדה שאנו פועלים באופן תחרותי על מנת לשאת ערך ללקוחותינו ולבנק, אנחנו דואגים שהתחרות תתנהל באופן הוגן וראוי.



אנחנו בוחרים ספקים על בסיס שיקולים מקצועיים, אובייקטיביים וענייניים, ובמסגרת ההתקשרות אנחנו פועלים לבניית אמון הדדי תוך שאנו נושאים ונותנים בהגינות. על המנהלים והעובדים שלנו מוטלת החובה והאחריות לפעול בכל הנוגע להתקשרויות עם ספקים בהתאם לנוהלי הרכש המרכזי.



אנחנו מתקשרים עם ספקים העומדים בנורמות המתוארות בקוד זה.



הבנק מנהל בקפידה את מסמכי החברה כדי להבטיח שהמידע שאנחנו מפיצים לציבור ולכל מחזיקי העניין משקף נאמנה את פעילותו, ועומד בכל החוקים הרלוונטיים והתקנות הנדרשות. נמשיך להקפיד על שקיפות בדיווח ועל ניהול הסיכונים והבקורות באופן הדוק.



החלטות עסקיות מתקבלות באופן עצמאי, מתוך שיקולים עסקיים ובהוגנות מקסימלית, כשטובת הלקוחות והבנק נמצאת תמיד לנגד עינינו.



הבנק מקפיד על התנהלות תקינה המקדמת חברה וסביבה בריאה, ובשום מקרה אינו עושה שימוש לרעה בכוח הנגזר מהיותו תאגיד מוביל.



הבנק מקפיד על פיקוח נאות על חברות הבת, תוך כיבוד עצמאותן החוקית, ופועל למניעת מצבים של ניגוד עניינים בין פעילויותיו לבין פעילויות חברות הבת, בהתאם למדיניות חברות מוחזקות.



אנחנו מעניקים שירות ישיר ובלתי תלוי בעת מתן חוות דעת או ייעוץ מקצועי ולא מאפשרים לשיקולים שאינם רלוונטיים להשפיע עלינו.



הקוד האתי הקהילה והסביבה שלנו



ב של פריסתנו הרחבה, אנו נמצאים במגוון קהילות והן שותפות לדרכנו. בתוך כך, אנחנו פועלים בשיתוף מלא ומתוך תחושת שליחות ואחריות כלפיהן.

אנחנו מאמינים כי יש לנו תפקיד בשמירה על היציבות הכלכלית, מתוך ראייה משקית, ובקידום חברה צומחת ומתפתחת.

← **בהתאם לכך**

הבנק מנגיש את שירותיו במטרה לתת מענה לכלל האוכלוסיות, לרבות אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים.

הבנק מוודא פרסום הוגן ובלתי פוגעני.

הבנק אינו מאפשר שימוש בנכסיו ובמתקניו לצורך קידום אג'נדה פוליטית של מועמד או מפלגה, ונמנע מקידום אינטרסים אישיים שאינם קשורים למטרותיו העסקיות.

הבנק מעודד את עובדיו לקחת חלק בפעילות התנדבותית עבור הקהילה ומקפיד לפעול בכל נושא התרומות והחסויות בהתאם לנהלים ולהוראות הדין.

אנחנו מקפידים על התנהגות מכבדת ועל הופעה ולבוש הולם, מתוך התחשבות ברגשות, בערכים ובאמונות של האחר.

הבנק פועל תוך אחריות סביבתית במסגרת מדיניות מותאמת שעליה אנחנו מדווחים מדי שנה בדוחות אחריות תאגידית.

מיום הקמתו פועל הבנק למען הקהילה, מתוך תפיסה ניהולית כוללת הרואה בפעילות זו חלק ממחויבות ואחריות עסקית, חברתית ותרבותית.

זיהוי והתמודדות עם סוגיות אתיות

עבודה על פי הקוד האתי דורשת מכל אחת ואחד מאתנו לזהות דילמות אתיות בעבודתנו. סוגיה אתית היא מצב בו עליך לקבל החלטה שיש בה התנגשות בין אינטרסים או ערכים שונים, שכל אחד מהם בפני עצמו ראוי ורצוי. התנגשות של אינטרסים יכולה להיות בין טובתו של מחזיק עניין אחד לעומת טובתו של מחזיק עניין שני. התנגשות של ערכים יכולה להיות, לדוגמה, בין הרצון 'לגרום לזה לקרות' לבין החשיבות של 'מצליחים ביחד'. בכל מקרה של סוגיה אתית יש לבחון את התועלת או הנזק שייגרם לכל אחד ממחזיקי העניין הרלוונטיים במקרה זה, בהתאם למודל המוצע.

אנחנו מבקשים מעובדינו כי בכל קושי או התלבטות בעת קבלת החלטה, במידה ולא ברור כיצד ראוי ונכון לפעול, ישאלו את השאלות על פי מודל קבלת ההחלטות הבא:



- ← מעקב אחר התנהלות הבנק בהתאם לקוד האתי והטמעתו
- ← בחינת הקוד האתי והתאמתו לצרכים משתנים, פנימיים וחיצוניים
- ← דיון בסוגיות אתיות העולות מטעם העובדים

סמכויות הוועדה

- ← הנחיית הגורמים הרלוונטיים בבנק ליצירת תהליכים חדשים או לשיפור תהליכים קיימים.
- ← אזכור בתקשורת הפנימית בארגון של התנהגויות אתיות ובלתי אתיות
- ← המלצות הוועדה בכל תחומי האתיקה מחייבות את הנוגעים בדבר
- ← הוועדה רשאית להסמיך כל אחד מחבריה, או כל גורם אחר בבנק, לטיפול בכל פנייה או נושא הנתונים לסמכותה
- ← ועדת האתיקה לא תעסוק בפניות בעלות היבט אישי



קו האתיקה

מאפשר לכל עובד/ת לפנות באופן גלוי או בעילום שם כדי לדווח על חריגה או על חשש להתנהגות בלתי אתית.

מוסדות האתיקה

ה בנק הקים מוסדות אתיקה שתפקידם לסייע לכלל העובדים לפעול על פי קוד זה ולעמוד בכל כללי האתיקה. מוסדות אלו כוללים:



ממונה האתיקה

ממונה האתיקה הוא חבר הנהלה שתפקידו להתוות את מדיניות ההטמעה של הקוד האתי, לוודא שהיא מיושמת, לרכז את ועדת האתיקה ולוודא את פעילותו התקינה של קו האתיקה.



ועדת האתיקה

ועדת האתיקה תכלול נציגים מיחידות מרכזיות בבנק. תפקידי הוועדה כוללים:

- ← התוויית העקרונות האתיים ודיונים בסוגיות העקרוניות והמערכתיות בנושא אתיקה בבנק
- ← גיבוש מדיניות בנושא האתיקה בבנק ובנושא הטמעת הקוד האתי



הממונה על האתיקה,
גב' חגית מאירוביץ
טלפון: 076-8058877,
פקס: 076-8890418,
מייל: hagitm@dbank.co.il



ועדת האתיקה בפנייה
דרך הפורטל הארגוני
מייל ישיר - ועדת האתיקה:
vaadatetika@dbank.co.il



טלפון ליצירת קשר:
076-8058258

פרטי הממונה על האתיקה



המנהלים הישירים
והעקיפים



גופי הפיקוח והבקרה,
לרבות הביקורת הפנימית
וגוף הציות והאכיפה

ערוצי הדיווח וההתייעצות

ערוצי הדיווח העומדים לרשות עובדינו מאפשרים לכל אחת ואחד לפנות להתייעצות בכל מקרה שבו:

- ← עובד/ת נתקל/ת בהפרה או בחשד להפרה של הקוד האתי
- ← מתעורר אצל עובד/ת ספק לגבי אתיקה של התנהגות או לגבי החלטה שהתקבלה
- ← עובד/ת מוצא/ת לנכון להתייעץ לגבי התנהגות או החלטה שיש לקבל



אנחנו מעודדים את עובדינו לפנות בכל נושא העשוי לשפר או לתקן ליקויים ובכל התלבטות.



כל פנייה שתתקבל תזכה לסודיות, לחיסיון מוחלט (גם אם הפנייה תכלול את שם הפונה), להתייחסות בכבוד ראש ולתשובה בהקדם האפשרי.



הגנה על חושפי שחיתויות - הבנק מתחייב לשמור על אנונימיות של חושפי שחיתויות או חריגות מהקוד האתי, אם יבקשו זאת, ולא לאפשר פגיעה כלשהי בהעסקתם, בכבודם ובקידומם המקצועי בעקבות דיווחם על שחיתות או על פעולה בניגוד לקוד האתי.