



הקוד האתי

של כלל ביטוח ופיננסים

כל חברה מחויבת לנהוג ביושרה ובהגינות, בניהול עסקיה וברמת השירות שהיא מעניקה ללקוחותיה. כלל ביטוח ופיננסים היא חברה מובילה המנהלת כספי ציבור והאחריות המוטלת עלינו בניהול תכניות חיסכון לטווח ארוך ופוליסות ביטוח, היא רבה.

הקוד האתי של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים הוא סולם הערכים הנגזר מאחריות זו, ומבטא לא רק את מחויבותינו לפעול על פי הוראות הדין והנחיות הרגולציה, אלא מהווה מצפן ערכי של הקבוצה בפעילותה היומיומית. הקוד האתי מנחה אותנו לקחת בחשבון את טובת החברה במובנה הרחב - אנו מחויבים לפעול בהגינות וביושרה לטובת מבוטחינו, לקוחותינו וציבור החוסכים, תוך שאיפה להשאת תשואה מירבית לבעלי המניות וחיזוק חוסנה הפיננסי של החברה.

המחויבות האתית היא של כללנו, של דירקטוריון החברה, הנהלתה ועובדיה.

יחד נשמור על הקוד האתי, ונחזק את עמודי התווך השומרים על איתנותנו כחברה מובילה במשק הישראלי.

דבר המנכ"ל

כחברה ציבורית, אנו רואים חשיבות רבה בשמירה על עקרונות ונהלים מחמירים בכל הקשור בניהול הדיווחים שלנו, כמו גם בהתנהלות לפי אמות מידה אתיות גבוהות, תוך מחויבות לשקיפות ציבורית מלאה ונאותה ותקשורת פתוחה עם מחזיקי העניין שלנו.

הקוד האתי של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים מושתת על חזון הקבוצה וערכיה, והוא משקף את התרבות הארגונית, העקרונות והסטנדרטים האתיים המיושמים בתחומי הפעילות של הקבוצה ובמסגרת מערכת יחסי הגומלין בינה לבין כל מחזיקי העניין שלה.

קוד זה מגדיר את כללי ונורמות ההתנהגות הראויים, המצופים מעובדי הקבוצה ומנהליה, במטרה לחזק את החברה, כחברת הביטוח המובילה בישראל, תוך מתן דגש על מצוינות, איכות השירות, מקצועיות, חדשנות, הוגנות, אמינות ואדיבות והשגת שיפור.

אני מצפה מכל אחד ואחת מכם, עובדי הקבוצה ומנהליה, לנהוג באחריות, להטמיע את עקרונות הקוד האתי בקבוצה ולפעול לפיו, לשם הבטחת המשך הצלחת הקבוצה ושמירה על איתנותה.



יורם נוח, מנכ"ל

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים





עקרונות הקוד האתי וגבולותיו

הקוד האתי מביא לידי ביטוי את הערכים של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים ביחסיה עם כל אחד ממחזיקי העניין שלה, ונועד להנחות את העובדים/ות והמנהלים/ות בעת קבלת ההחלטות ולסייע בבחירת דרך הפעולה במצבים שבהם קיימת דילמה אתית ואין מענה בחוק, בתקנות או בנהלים.

הקוד חל על כל העובדים והמנהלים של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים, לרבות חברות בנות. חשוב להדגיש, כי אין במסמך זה כדי לגרוע מהוראות הדין ומנוהלי קבוצת כלל ביטוח ופיננסים והקוד האתי אינו מחליף אותם.

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים מצפה משותפיה לדרך, הסוכנים והספקים החיוניים עמם היא פועלת, להכיר את הקוד האתי, ולפעול בהתאם לעקרונותיו.

מהי דילמה אתית?

בעבודתנו היומיומית אנו עלולים להיתקל בדילמות אתיות הדורשות מאתנו לקבל החלטה לגבי דרך הפעולה הנכונה והראויה.

דילמה אתית היא מצב שבו קיימת התנגשות בין ערכים, עקרונות ונורמות התנהגות מקובלות. דילמות נוצרות במצבים שבהם אין תשובה מפורשת בחוק או בנהלים כיצד יש להתנהג, ולרוב יש כמה חלופות לפעולה, ועלינו להפעיל שיקול דעת ולהחליט מהי דרך ההתנהלות המתאימה והראויה.

כיצד נוכל להעריך האם הדרך שבחרנו היא הנכונה והראויה?

ניעזר ב- 3 מבחני אתיקה עצמיים:



מבחן המראה

האם אוכל להתבונן על עצמי במראה ולהצדיק את ההחלטה שקיבלתי בעיני עצמי?



מבחן הילד

האם אוכל להתגאות במעשה ולספר אותה לילדיי? האם כהורה הייתי מצפה מהם לפעול באופן דומה לדרך שאני בחרתי?



מבחן הכרית

כיצד ארגיש עם ההחלטה שלי כאשר אלך לישון בלילה? האם אוכל לישון טוב בלילה לאחר ההחלטה שקיבלתי?

להיות הקבוצה המובילה בשוק הביטוח והחיסכון ארוך הטווח בישראל

החותרת להעלאת שווי הקבוצה והצפת ערך מירבי לבעלי מניותיה, תוך מתן דגש לגידול ברווחיות, שיפור השירות ללקוחותיה, חדשנות בשירותים ומוצרים, מובילות טכנולוגית, שימור המשאב האנושי האיכותי וחתימה מתמדת למצוינות





שירותיות ומקצועיות

קבוצת כלל ביטוח ופינוסים, המשרתת מיליוני לקוחות, אלפי סוכני ביטוח ומאות מעסיקים בישראל, חרטה על דגלה לפעול לשיפור מתמיד בתחום השירות ללקוחותיה. אנו עושים זאת הן באמצעות שיפור מתמיד בתהליכי שירות קלאסיים בהם אנו נותנים דגש לזמינות, ליחס האישי, לתרבות המענה ולרמה גבוהה של הכרות עם לקוחותינו והן באמצעות תהליכי שירות דיגיטליים המאפשרים לחוות חווית שירות פשוטה וקלה, 24 שעות ביממה, מכל מקום ובכל זמן.

הקבוצה שואפת למצוינות בכל תחום, הדבר בא לידי ביטוי בהעמקת הידע וברמת המקצועיות הגבוהה לה עובדי החברה נדרשים בכל תחומי העשייה בקבוצה, ללא יוצא מן הכלל. אנו משקיעים משאבים רבים להשבחת מערכות המידע שלנו, מתוך מחויבות לניהול ראוי של המידע הרב הנצבר אצלנו אודות כל בעל עניין הבא עמנו במגע. השאיפה למצוינות וחתימה מתמדת ללמידה, היא שמאפשרת לנו לתת מענה הולם ללקוחותינו הן במוצרים והן בשירותים ומאפשרת להם לקבל תחושה של ערך אמיתי והשגת תשואות לאורך שנים.





הוגנות ואכפתיות

הוגנות ואכפתיות, הינם ערכים בסיסיים בניהול יחסינו עם לקוחותינו ומחזיקי עניין אחרים, הבאים אתנו במגע בעבודתנו השוטפת. אנו פועלים לשקיפות מלאה של המידע, לבהירות ופשטות, תוך הגנה מלאה על פרטיות וסודיות המידע הנמסר לנו, בהתאם להוראות הדין. מערכת היחסים עם לקוחותינו הנה לרוב מתמשכת וארוכת טווח ואנו מחויבים להתנהלות הוגנת ואכפתית כלפיהם, לאורך כל הדרך. אנו מציעים לכל לקוח מוצרים ההולמים את צרכיו ומוודאים כי למרות מורכבות מוצרי הענף, הלקוח מקבל את כל המידע הנדרש להבנת רמת הכיסוי אותה רכש ואת זכויותיו בכל מוצר או שירות שיש ברשותו.



חדשנות ותעוזה

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים מובילה את החדשנות בענף הביטוח בישראל ומשיקה באופן תדיר, מוצרים ושירותים חדשניים, העונים על הצורך של לקוחות החברה וסוכניה להתעדכן ולהתנהל בעולם חדשני, גם בתחום הביטוח המסורתי. הודות לחדשנות של כלל ביטוח ופיננסים, יכולים לקוחות החברה וסוכניה ליהנות מגמישות מרבית בניהול הממשק שלהם עם החברה, באמצעות אתרים ואפליקציות, על גבי המחשב האישי, הטאבלט או הטלפון הסלולרי ובממשקים ברורים ונוחים להפעלה. בתחום המוצרים משיקה החברה מעת לעת כיסויים חדשים בהתאם לצרכים חדשים בשוק, וכן חבילות כיסויים והצעות אישיות המותאמות לכל לקוח ולקוח, בהתאם לידע הנצבר אודות כיסוייו הקודמים.



קבוצת כלל ביטוח ופיננסים חותרת למימוש ערכיה עם כל אחד ממחזיקי העניין עמם היא פועלת:



עובדים והנהלת קבוצת כלל ביטוח ופינוסים

- אנו בראש ובראשונה נוהגים בכבוד ובהגינות בכל אדם באשר הוא
- אנו מאמינים במערכת יחסים המושתתת על כבוד הדדי ואמון, ומטפחים סביבת עבודה נעימה בין החברה לכל מחזיקי העניין שלה
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופינוסים פועלת להקפדה להעסיק עובדים ללא אפליה על בסיס מגדר, מוצא, דת ולאום או כל מאפיין אחר, ומקפידה להעניק שוויון הזדמנויות וליצור גיוון והכלה של תמהיל העובדים בה
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופינוסים דוגלת במדיניות של אפס סובלנות כלפי גילויי אלימות, התעמרות או הטרדה מכל סוג שהוא
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופינוסים משקיעה בקידום מקצועיות העובדים, מטפחת את יכולותיהם ומעמידה לרשותם כלים ותשתיות המקדמים מצוינות. אנו עוסקים בפיתוח ובלמידה מתמדת מתוך העשייה השוטפת ומעודדים חדשנות ויצירתיות
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופינוסים שואפת לייצר בקרב העובדים תחושת שייכות ונאמנות
- אנו שואפים ליושר, טוהר מידות, יושרה אישית ומקצועית ופועלים למניעת שחיתויות
- אנו שואפים לייצר סינרגיה בעבודה ולקדם שיתוף פעולה, מתוך ראיית המטרה המשותפת תוך הקפדה על יצירת ערוצי תקשורת פתוחים והעברת מידע באופן פשוט ומהיר
- אנו פועלים ביעילות, מתוך מחויבות מלאה למטרות קבוצת כלל ביטוח ופינוסים, ראיית התמונה הכוללת, וגילוי יוזמה ואכפתיות
- אנו מקבלים החלטות בצורה מקצועית, שקולה ומושכלת ובהתאם לסמכויות המוקנות לנו
- מנהלים ועובדים בקבוצת כלל ביטוח ופינוסים מונחים להוות דוגמה אישית בהתנהגותם, בהחלטותיהם ובמעשיהם כחלק מערכי החברה
- אנו פועלים לשמירה על סודיות עסקית והגנה על כל מידע מסחרי או אישי של הקבוצה, עובדיה ולקוחותיה, לרבות הקניין הרוחני
- עובדי קבוצת כלל ביטוח ופינוסים נושאי המשרה בה מונחים להמנע מניגוד עניינים, תחרות עם עסקי החברה וניצול הזדמנויות עסקיות ומעמדם לטובתם האישית. בין היתר, מנועים מקבלת או מתן מתנות וטובות הנאה הנובעות מכך
- אנו שומרים על נכסי החברה ורכושה
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופינוסים שואפת ליצר את האיזון הראוי עבור העובדים בין צורכי החברה וצורכי המשפחה
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופינוסים פועלת להבטחת בריאות ובטיחות העובדים
- אנו מחויבים לשמור על התנהלות מקצועית וראויה, לגלות אחריות לפעילותנו ולהתבטאויותינו במרחב הפיזי והמקוון



מהי התעמרות?

התנהגות חוזרת ונשנית, במספר אירועים נפרדים, שיש בה כדי ליצור עבור אדם סביבת עבודה עוינת.



דירקטוריון החברה

- < הדירקטוריון שם מול עיניו, את טובת החברה ואת כל מחזיקי העניין
- < החברה פועלת להקפדה על קיומו של ממשל תאגידי נאות בכל הקשור לעבודת הדירקטוריון, כל זאת תוך הקפדה על רמה מקצועית גבוהה, על קיומם של תהליכי קבלת החלטות נאותים, על תהליכי בקרה ופיקוח שוטפים ועל דיווחים מהימנים לגורמי פנים וחץ

לקוחות

- < אנו מציבים את לקוחותינו במרכז ומחוייבים להקפיד ולנהוג בהם בכבוד בכל עת ובכל תנאי, תוך הקשבה והגנה על פרטיות וסודיות המידע הנמסר לנו, בהתאם לערכינו ולהוראות הדין
- < אנו מכירים במורכבותו של המוצר הביטוחי ופועלים במטרה לפשט אותו ככל שניתן. במסגרת זו, אנו שואפים לפעול בשקיפות ולהביא בפני הלקוחות את המידע הרלוונטי, באופן זמין, מובן, פשוט ובהיר ככל שניתן
- < אנו רואים בשירותיות ומקצועיות ערך מרכזי ומקפידים לעשות שימוש בידע ובניסיון ארוך השנים שברשותנו, כדי להעניק ללקוחותינו את המענה הטוב ביותר
- < אנו פועלים כל העת לשפר את מוצרי החברה ולהתאימם לצרכי לקוחותינו המשתנים
- < אנו משקיעים משאבים רבים בהכשרת עובדי הקבוצה וסוכני הביטוח, במטרה להעמיד לרשות לקוחותינו אנשי מקצוע מיומנים ולהנגיש להם את השירות באמצעים הטכנולוגיים המתקדמים והחדשניים ביותר
- < אנו פועלים במטרה לספק ללקוחותינו מגוון ערוצי תקשורת, שירות זמין ורציף, מענה ראוי ויעיל לצרכיהם, ולספק פתרונות בפרק זמן סביר
- < אנו מקצים משאבים ותשומת לב מיוחדת לקבלת משובים מלקוחותינו, כדי להשתפר באופן מתמיד. מחויבותנו לתהליך זה היא עקבית ובלתי פוסקת
- < אנו מחויבים להעניק ללקוחותינו את כל הזכויות המגיעות להם, על פי הפוליסה והחוק
- < אנו עושים את המיטב לתיקון של טעויות, ולהפקת לקחים לעתיד
- < אנו מחויבים לפרסום אמין, שקוף ולא פוגעני

סוכנים

- < אנו רואים בסוכנינו שותפים לדרך ולעסקינו ומאמינים כי הם מהווים אבן יסוד מרכזית, במתן השירות ללקוח
- < אנו פועלים במטרה להעניק לסוכנינו שרות מקצועי, יעיל ואיכותי
- < אנו משקיעים משאבים ותשומת לב רבה לדיאלוג רציף ופתוח עם סוכנינו, לקבלת משובים ושיפור השירות
- < אנו פועלים כל העת להנגשת השירותים, באמצעים טכנולוגיים מתקדמים וחדשניים
- < אנו פועלים בשקיפות מול סוכנינו ומספקים להם את המידע הדרוש להצלחתם
- < אנו משקיעים בקידום מקצועיות סוכנינו, מטפחים את יכולותיהם ומעמידים לרשותם כלים ותשתיות המקדמים מציאות
- < אנו מצפים מסוכנינו להתנהלות ערכית, ישרה ושקופה, בהתאם לעקרונות קוד אתי זה

ספקים ומבטחי משנה

- < אנו מקיימים משא ומתן הוגן עם ספקינו, נמנעים מניצול כוח החברה לרעה ומכבדים הסכמים עמם
- < אנו נותנים הזדמנות שווה לכל ספק, ולא מפלים על בסיס מגדר, מוצא או דת או כל מאפיין אחר
- < אנו נותנים לספקינו ולמבטחי המשנה שלנו את כל המידע הדרוש להם לצורך עבודתם
- < אנו שומרים על סודיות הנתונים והמידע השייכים לספקינו ולמבטחי המשנה שלנו
- < אנו מתייחסים לספקינו ולמבטחי המשנה שלנו בכבוד ובהוגנות, תוך שקיפות מירבית
- < אנו פועלים להטמיע עקרונות אתיים בעבודה עם ספקינו, ומצפים מהם לפעול על פי אמות המידה הערכיים של החברה וקוד זה

בעלי מניות, מחזיקי חוב/אג"ח ומשקיעים

- < אנו פועלים לטובת החברה להשגת תשואות מרביות תוך ניהול סיכונים מושכל, על פי חובות האמון והזהירות המוטלות עלינו
- < אנו מונחים לפעול בשקיפות וגילוי נאות, כלפי בעלי המניות בכל הנוגע לפעילות העסקית, תוך הקפדה על בהירות, שלמות ודיוק הדיווח



רשויות ומתחרים

- < אנו פועלים על פי כל הוראות הדין וכללי ממשל תאגידי נאות
- < אנו מנהלים בקפידה את מסמכי החברה ומאגרי המידע המצויים ברשותה
- < אנו פועלים לדיווח מלא, אמין, שקוף לרשויות ולבעלי העניין שערים החברה מתקשרת באופן מלא, אמין, שקוף ובמועד בהתאם לנוהלי החברה ולדין החל עליה
- < אנו שומרים על כללי תחרות הוגנים, ואיננו מכפישים את מתחרינו

מניעת שחיתות

- אנו רואים בפעולות של שחיתות ומתן שוחד עבירות חמורות ביותר. לפיכך, אנו נמנעים ממצבים של ניגודי עניינים כדוגמת: קבלה או נתינת דבר בעל ערך על ידי עובד החברה, או מי שפועל בשמה או מטעמה (לרבות סוכנים ויועצים), מאת או לכל גורם כלשהו (לרבות ספקים), במטרה להשפיע באופן בלתי ראוי על שיקול דעת מקצועי ובלתי תלוי ולגרום לקבלת החלטה ו/או הבטחת יתרון תחרותי או מסחרי, שלא בהתאם לסטנדרטים מקובלים של הגינות ויושרה
- אנו מחויבים ליישום נורמות של מניעת שחיתות, בכל הארגון, לרבות התאמת מנגנונים ותהליכי עבודה תומכים
- אנו פועלים לפי הנחיות ונהלי העבודה להטמעת מדיניות זו, לרבות איסור קבלת טובות הנאה ומניעת ניגודי עניינים, וכן מתן מתנות ו/או תרומות; השתתפות באירועים והוצאות אירוח, שלא על מנת לקדם מטרות לגיטימיות
- אנו מקיימים ערוצים ישירים לפנייה לגורמי הביקורת והאכיפה, לצורך דיווח או תלונה בגין אי סדרים וליקויים, לרבות פניות אנונימיות

- אנו מכירים בחשיבות של מעורבות ותרומה לקהילה. החברה מעודדת פרויקטים למען הקהילה, תוך יצירת שיתופי פעולה ארוכי טווח עם עמותות וארגונים והתנדבות עובדים
- אנו שואפים לשמירה על איכות הסביבה ופועלים לצמצום השפעותיה השליליות של החברה על הסביבה ולפיכך פועלים ליישום המדיניות הסביבתית ולהטמעת שיקולים חברתיים וסביבתיים בתהליכי קבלת ההחלטות וחיזוק המודעות לנושאי איכות הסביבה בקרב עובדי ומנהלי החברה
- החברה פועלת לפי כללי השקעות אחראיות ושואפת לשלב, ככל הניתן, שיקולים סביבתיים (environmental), חברתיים ואתיים (social) וממשל תאגידי (governance) בהחלטות השקעה



ערוצי פניה ודיווח

כלל ביטוח ופיננסים מעודדת את עובדיה להתייעץ עם הממונה הישיר/ה ו/או עם היועץ/ת המשפטי/ת של החברה במצבים של דילמות אתיות ו/או מצבים בהם מתעורר חשד או חשש להתנהגות העומדת בסתירה לנהלי החברה ועקרונות הקוד האתי.

החברה מחויבת לטפל בדיווחים על הפרות אתיות, בהוגנות, באחריות, במקצועיות ובחשאיות מרבית, תוך הקפדה על מתן מענה הולם והגנה לפונה המדווח/ת מכל התנכלות או פגיעה.

להלן ערוצי הפנייה העומדים לרשות עובדי החברה:

< **דיווח אנונימי באמצעות "הקו החם"** שמפעילה החברה, בהתאם לפרטים המפורסמים באתר החברה הפניות מועברות למבקר הפנים של החברה ולממונה על האכיפה הפנימית בחברה

< **היועץ/ת המשפטי/ת של החברה**

< **ממונה ישיר/עקיף**

< **מבקר/ת פנים**

במקרה בו מדובר בדיווח הנוגע לאחד מהנושאים המפורטים יש לדווח לגורמים המנויים להלן ("גורמי ההסדרה"):

< הפרה או חשש להפרה של הוראת דין - **לממונה על האכיפה**

< ליקויים הקשורים בבקרה הפנימית - **למנהל/ת תחום סיכונים תפעוליים ובקרה**

< דיווחים בקשר עם חשש למעילה ו/או הונאה - **לגורם המטפל כמפורט להלן, או כפי שיעודכן מעת לעת במדיניות מניעת מעילות והונאות של החברה:**

1. אירוע בו מעורב עובד (לרבות נושא משרה) של החברה, כלפי החברה ו/או כלפי לקוח או נותן שירות -

המבקר/ת הפנימית של החברה

2. אירוע בו מעורב גורם חיצוני, לרבות סוכן ביטוח, יעוץ פנסיוני או ספק שירותים אחר, כלפי החברה ו/או לקוחותיה -

מנהל/ת תחום סיכונים תפעוליים ובקרה

3. ליקויים הקשורים לדוחות הכספיים - **למנהל/ת תחום ה-SOX**