

הקוד האתי
של כלל ביטוח ופיננסים

כלל CLaL

דבר היו"ר

הקוד האתי של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים הוא תשתית ערכית לפעילותה של החברה. הבסיס לקוד נובע מן האחריות המיוחדת המוטלת עלינו כחברה המנהלת כספי ציבור ומכסה ביטוחית מיליוני מבוטחים, ומהמחויבות לנהוג ביושרה, בהגינות ובכבוד כלפי כלל מחזיקי העניין שלנו.

הקוד מבטא לא רק עמידה בהוראות הדין ובהנחיות הרגולציה, אלא משמש מצפן ערכי המכוון את החלטותינו ואת התנהלותנו היומיומית. הוא משקף תפיסה שלפיה יציבות, מצוינות עסקית ואמון הציבור נשענים על יסודות ערכיים מוצקים.

אחריותנו כלפי מבוטחינו, לקוחותינו, ציבור החוסכים ובעלי המניות מחייבת אותנו לפעול בשקיפות, באחריות ובשיקול דעת, לשמור על ממשל תאגידי ראוי, ולחזק לאורך זמן את חוסנה הפיננסי של החברה.

המחויבות לאתיקה היא מחויבות משותפת של הדירקטוריון, ההנהלה, העובדות והעובדים כולם. יחד נמשיך לפעול ביושרה ובאחריות, ולבסס את דרכה של כלל ביטוח ופיננסים כחברה מובילה ואחראית במשק הישראלי.



חיים סאמט, יו"ר דירקטוריון
כלל החזקות עסקי ביטוח

דבר המנכ"ל

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 אנושיות, יציבות, רלוונטיות, מצוינות, הוגנות, אמינות, אדיבות והשגת שיפור מתמיד.

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



יורם נוה, 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 ואינו 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 הכרית** – כיצד ארגיש עם ההחלטה שלי כאשר אלך לישון בלילה? האם אוכל לישון טוב בלילה לאחר ההחלטה שקיבלתי?
- **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?

חזון כלל ביטוח ופיננסים

"להיות **הקבוצה המובילה** בשוק הביטוח והחיסכון ארוך הטווח בישראל, תוך **חיזוק** איתנותה הפיננסית **והעלאת ערך** לבעלי מניותיה, תוך **צמיחה והתרחבות** עסקית, שיפור **מבנה** ההוצאות, שימור **רמת השירות** הגבוהה ללקוחותיה וסוכניה, **חדשנות** בשירותים ומוצרים, שימור וטיפוח **המשאב האנושי** האיכותי **וחיזוק המיצוב** בקרב כל מחזיקי העניין".



כלל CLAL

הבטחת המותג של כלל

כלל מבינה שהחיים פשוט קורים. אנו מצליחים לראות את תמונת העל, לצד הפרטים הקטנים, רואים את האנשים בתוך מכלול הסיטואציות, ומלווים אותם לאורך זמן ברגישות ותבונה.
הבטחתנו היא ללוות את לקוחותינו וסוכנינו לאורך זמן, הן במפגשי היומיום והן בתמונת החיים הכוללת, ולהיות שם עבורם, עם מענה מתאים ומגוון, ההולם את צרכיהם.

ערכי הליבה של כלל

אנושיות

כחברה שעוסקת במערכות יחסים, במפגשים ובחיבורים אנושיים, אנו מודעים לכך שמתוקף תפקידינו אנו מעורבים בחייהם של לקוחותינו וסוכנינו, ומבינים שבמפגש הזה מתקיימת קשת רחבה של רגשות וציפיות. הדרך שלנו היא לעשות את הדברים מתוך גישה אנושית ומחויבות גדולה לכל מחזיקי העניין שלנו.

יציבות

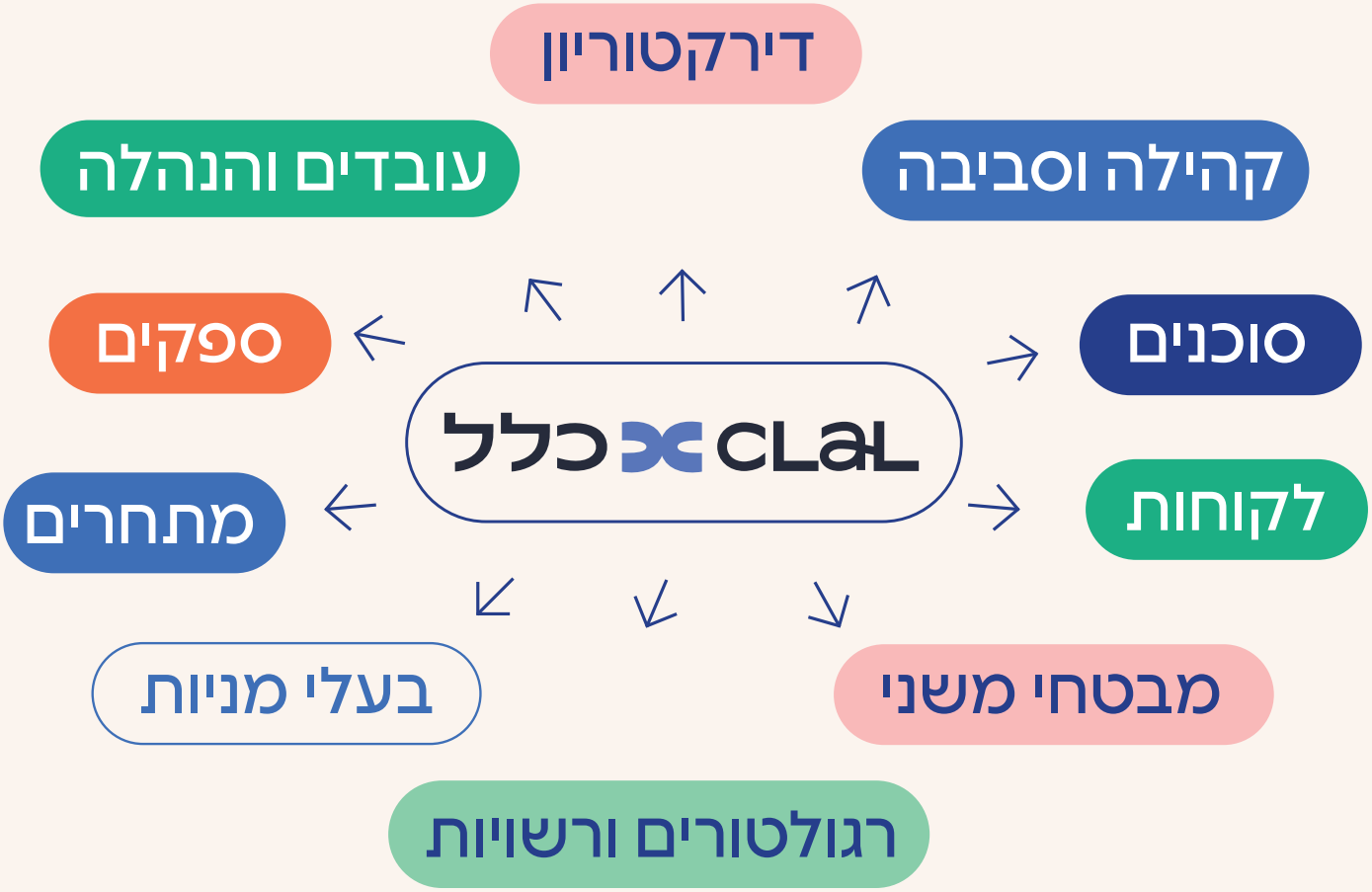
אנו ותיקים ומנוסים, ותמיד כאן, כדי לשמש משענת יציבה ואיתנה, עבור לקוחותינו וסוכנינו.
כחברה מוסדית מובילה במשק, אנו מחוברים מתוך שייכות אמיתית, למקום בו אנו פועלים ומשמשים עוגן של יציבות בתחום הביטוח והפיננסים בישראל.

רלוונטיות

לצד היותנו ותיקים, אנו גם חדשניים וגמישים, מתאימים עצמנו לקדמה ולטכנולוגיה המשתנה, ומתפתחים עבור לקוחותינו וסוכנינו.
אנו מלווים את לקוחותינו וסוכנינו לאורך מסע חייהם ומספקים מוצרי ביטוח, חיסכון ופיננסים שיהיו רלוונטיים לרגעים הקטנים והגדולים, השמחים כמו גם המורכבים של החיים.
לאור ערכים אלו, אנו מעניקים שירות ששם דגש על ערבות הדדית, הוגנות ואכפתיות למוצרים, ובכך מהווים רשת ביטחון וקרקע יציבה ללקוחותינו ועמוד תווך לציבור הישראלי כולו.

מחזיקי העניין

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



הנהלת ועובדי החברה



- אנו בראש ובראשונה שומרים על זכויות האדם, ונוהגים 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 ופיננסים מקפידה להעסיק עובדים ללא אפליה על בסיס מגדר, נטייה מינית, מוצא, דת ולאום, מוגבלות או כל מאפיין אחר, ומקפידה להעניק שוויון הזדמנויות וליצור גיוון והכללה של תמהיל העובדים בה.
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופיננסים דוגלת במדיניות של אפס סובלנות כלפי גילויי אלימות, התעמרות או הטרדה מכל סוג שהוא.
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופיננסים 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 ופיננסים 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 ופיננסים, ראיית התמונה הכוללת, וגילוי יוזמה ואכפתיות.
- אנו מקבלים החלטות בצורה מקצועית, שקולה ומושכלת ובהתאם לסמכויות המוקנות לנו.
- מנהלים ועובדים בקבוצת כלל ביטוח ופיננסים 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 ופיננסים ונושאי המשרה בה מונחים להימנע מניגוד עניינים, תחרות עם עסקי החברה וניצול הזדמנויות עסקיות ומעמדם לטובתם האישית, ובין היתר, מנועים מקבלת או מתן מתנות וטובות הנאה הנובעות מכך.
- אנו שומרים על נכסי החברה ורכושה.
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופיננסים שואפת ליצר את האיזון הראוי עבור העובדים בין צורכי החברה וצורכי המשפחה.
- הנהלת קבוצת כלל ביטוח ופיננסים 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 וחוץ.

לקוחות

- אנו מציבים את לקוחותינו במרכז ומחויבים 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 לצורכיהם, 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 מצוינות.
- אנו מצפים מסוכנינו להתנהלות ערכית, ישרה ושקופה.

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 מידה וערכים דומים.

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 פועלים על פי הוראות הדין למניעת הלבנות הון ומימון טרור.
- אנו מנהלים בקפידה את מסמכי החברה ומאגרי המידע המצויים ברשותה.
- אנו פועלים לדיווח מלא, אמין, שקוף לרשויות ולבעלי העניין שעימם החברה מתקשרת באופן ובמועד, בהתאם לנוהלי החברה ולדין החל עליה. אנו שומרים על כללי תחרות הוגנים ואוסרים על פרקטיקות אנטי תחרותיות, 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 מחוייבים ליישום נורמות של מניעת שחיתות, בכל הארגון, לרבות התאמת מנגנונים ותהליכי עבודה תומכים.
- אנו פועלים לפי הנחיות ונהלי העבודה להטמעת מדיניות זו, לרבות לעניין; 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



אחריות תאגידית – חברה, קהילה וסביבה

החברה מקדמת אחריות תאגידית ושואפת לשלב ככל הניתן שיקולים סביבתיים (environmental), חברתיים ואתיים (social) וממשל תאגידי (governance) בקבלת ההחלטות, בפעילותה העסקית וכמעסיקה.

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.



ערוצי פניה ודיווח

כלל ביטוח מעודדת את עובדיה להתייעץ עם הממונה הישיר/ה ו/או עם היועץ/ת המשפטי 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, לפי הענין, למבקר הפנים של החברה ולממונה על האכיפה הפנימית בחברה–להוסיף את הקישור
- **היועץ/ת המשפטי של החברה**
- **ממונים ישירים/ עקיפים**
- **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/ת עובד/ת (לרבות נושא משרה) של החברה, כלפי החברה ו/או כלפי לקוח או נותן שירות – המבקר/ת הפנימי של החברה
2. אירוע בו מעורב גורם חיצוני, לרבות סוכן ביטוח, יועץ 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.

קוד האתי המפורט לעיל והעקרונות המלווים אותו מהווים ומבטאים את סולם הערכים הראוי של הקבוצה ומתווים את הקו המנחה המלווה אותה במהלך פעילותה השוטפת ואת העקרונות הניצבים לנגד עיניה ואשר אליהם היא שואפת. קבוצת כלל פועלת לשיפור תמידי, בראי העקרונות והערכים האמורים, תוך שאיפה תמידית ללמידה, שיפור, הטמעה והשבחה של נורמות ההתנהגות המנחות.