

**קוד אתי
מנורה מבטחים**

דבר היו"ר והמנכ"ל

אנו במנורה מבטחים מאמינים כי על החברה ועובדיה מוטלת האחריות להתנהלות עסקית הוגנת, ערכית וראויה. מצאנו לנכון להציג את כללי ההתנהגות ואת החובות המוטלים עלינו במסגרת קוד אתי. הקוד האתי אינו בא להגדיר עבורנו דרך חדשה להתנהלות, אלא לאגד ולמסד את כללי הפעולה שלנו, ולשקף את האופן שבו אנו פועלים.

הקוד האתי של החברה כולל ששה עקרונות אתיים המתווים את הדרך הראויה לפעולה ומפורטים בכללים מחייבים במסגרת הפעילות בחברה מול מחזיקי עניין שונים. אלו נחשבים כל האנשים, הארגונים והגופים המשפיעים או מושפעים מהחברה. למשל לקוחות, עובדים, סוכנים, ספקים, קיימים או פוטנציאליים. אנחנו מאמינים כי התנהלות של כולנו על פי כללים אלו, הופכת את מנורה מבטחים לחברה טובה עוד יותר, המקדמת את מטרותיה תוך שמירה על האינטרסים של מחזיקי העניין השונים. הקוד בא להבהיר סוגיות, להתוות דרך, להוות כלי מסייע בקבלת החלטות ומצפן ארגוני בעת דילמה. הנהלת מנורה מבטחים מחויבת למימוש עקרונות אתיים בפעילות החברה. השילוב של הקוד האתי והטמעתו, יחד עם תוכניות האכיפה והציות, יכול להבטיח פעילות בהתאם לסטנדרטים ניהוליים מובילים, הכוללים התנהלות אתית. מחויבות הנהלת החברה לקוד היא מלאה. בהתאם, מינתה הנהלת החברה חבר הנהלה כממונה על יישום הקוד האתי והנחתה אותו להמשיך לקדם ולמסד תרבות אתית בחברה, תוך פיתוח כלים להתמודדות עם דילמות אתיות.

אנו מזמינים אתכם לפנות לממונה על יישום הקוד האתי על מנת לברר את הלגיטימיות של פעולות שיש ספק ביחס אליהן, בטרם ולאחר ביצוען. החברה אינה מאמינה כי נכון לעמוד מהצד אם נעשה מעשה שאינו עומד בכללים המפורטים להלן, ולפיכך, רואה חשיבות רבה בדיווח על הפרות של הקוד. הממונה על יישום הקוד האתי מבטיח הגנה וחסיון לפונים אליו, במגבלות החוק והאתיקה.

אנו מחויבים להטמיע את הקוד בכל פעולותינו, מזמינים אתכם ללמוד את הקוד האתי וליישמו, תוך שימוש בכללים המפורטים במסמך זה.

מנכ"ל
מוטי רוזן

יו"ר הדירקטוריון
ארי קלמן

קוד אתי

1. ציות לחוק



האם אנו פועלים בהתאם לדרישות כל דין ובהתאם להנחיות הרגולציה?

ציות לחוק – עובדי החברה נדרשים לציית לחוקי המדינה או לכל דין אחר אשר חל על החברה או על מי מעובדיה ולפעול בהתאם להנחיות הרגולציה תוך שיתוף פעולה עם נציגיה. בכל מקרה של סתירה בין הקוד האתי של החברה לבין הדרישות החוקיות החלות על החברה, יפעלו החברה ועובדיה בהתאם לדרישות החוק והרגולציה.

אי שימוש במידע – עובדי החברה לא יעשו שימוש במידע אליו נחשפו במסגרת עבודתם, לצרכים אישיים, עסקיים או אחרים שלא למטרה שבגינה התקבל המידע.

דיווח על מידע מהותי – עובדי החברה נדרשים לדווח לממונה עליהם על כל מידע אשר הגיע לידיהם ועשוי להשפיע על דיווחים בהם חבה החברה.

דיווח על פעילות המנוגדת לקוד האתי – בכל מקרה של חשד לפעילות לא חוקית, או סותרת את כללי הרגולציה או האכיפה הפנימית, או העלולה לפגוע בחברה בדרכים אחרות, נדרשים עובדי החברה לדווח למנהל הישיר או לממונה על יישום הקוד האתי על החשד שלהם ביחס לאירועים הנ"ל. אי דיווח על אירועים אילו יחשב כהפרה של הקוד האתי.

הגנה על חושפי שחיתויות – החברה מתחייבת לשמור על אנונימיות של חושפי שחיתויות או חריגות מהקוד האתי, אם יבקשו זאת, ולא תאפשר פגיעה כלשהי בהעסקתם, כבודם וקידומם המקצועי בעקבות דיווח על שחיתות או על פעולה בניגוד לקוד האתי.

קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות



קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות



האם התנהלות עובדי החברה היא הוגנת ונטולת פניות?

התנהלות ביושר והוגנות – עובדי החברה נדרשים לשמור על יושרה והוגנות בפעילותם. הוגנות משמעה, בין היתר, קידום משא ומתן בתום לב, הגדרה ברורה של מחויבות הצדדים בהסכם וקיומו במלואו בתום לב.

הימנעות ממתן ומקבלת טובות הנאה – עובדי החברה ימנעו ממתן או קבלת כספים, מתנות פיזיות ושאינן פיזיות ומניצול הזדמנויות עסקיות של החברה, לטובתו האישית של העובד או קרוביו. עובדים יכולים לתת ולקבל אך ורק מתנות סמליות. לעובדי החברה אסור לעבוד בשכר ושלא בשכר עבור לקוח, מתחרה או ספק של החברה. במידה והתקבלה פנייה או הצעה לקבלה או למתן טובת הנאה לעובד או מי מקרוביו, עליו לדווח על כך למנהל הישיר או לממונה על יישום הקוד האתי.

עמידה בהתחייבויות – עובדי החברה נדרשים להיזהר בהתחייבויות שהם נותנים בשם החברה ולא להתחייב לדברים מעבר לסמכותם או במידה וקיים חשש שהם או החברה לא יוכלו לעמוד בהתחייבות.

הימנעות ממצב של ניגוד עניינים – עובד ימנע מפעולה בניגוד עניינים. היה ועובד נקלע למצב בו קיים חשש לניגוד עניינים במהלך פעילותו, מחויב העובד לדווח על כך למנהל הישיר או לממונה על יישום הקוד האתי, ולפעול בהתאם להנחייתם.

ניצול מעמד לרעה – עובדים לא ינצלו את מעמדם לרעה כלפי כל מי שהם באים איתו במגע. ניצול מעמד לרעה הוא קידום אינטרס אישי של העובד או מקורביו, על חשבון החברה או מחזיקי העניין אחרים שלה.

הימנעות ממצג שווא והוגנות בפרסום – פרסומי הקבוצה ישקפו את המצב לאשורו, ועובדי הקבוצה יציגו את עצמם, כישוריהם ואת תחומי אחריותם בצורה מדויקת.

קוד אתי – עקרונות וכללי הפעילות



קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות

3. שמירת פרטיות וחיסיון מידע



האם אנו נזהרים בשימוש במידע האישי והעסקי של מחזיקי העניין?

פרטיות וחיסיון מידע – במסגרת העבודה השוטפת עובדי החברה נחשפים למידע רב של מחזיקי העניין בחברה, בין אם עסקי ובין אם אישי. עובדי החברה מחויבים לשמירה על פרטיות וחשאיות המידע. כחלק מההקפדה על שמירת פרטיות וחיסיון מידע, נדרשים העובדים להימנע מלדבר בסביבה פתוחה על מידע אישי ועסקי הנוגע לגורמים אלו.

העברת מידע – אין להעביר מידע לגורמים שונים בתוך ומחוץ לחברה אלא לצורכי העבודה השוטפת בהתאם לנהלי החברה או על פי הנחייה מפורשת של גורם מוסמך.

קוד אתי – עקרונות וכללי הפעילות



קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות



האם אנו נזהרים בכבודם של אחרים?

איסור על אפליה מכל סוג – מנורה מבטחים אוסרת על אפליה מכל סוג שהוא כלפי כל מחזיקי העניין. דגש מיוחד מושם על מניעת אפליה על בסיס מגדר, מוצא, אמונה דתית, גיל ונטייה מינית.

תחרות הוגנת – החברה פועלת בשוק תחרותי. עובדי החברה יתחרו בהגנות תוך הבלטת יתרונות החברה, מוצריה ופועלה וימנעו מהכפשת אחרים.

ייצוגיות ודוגמה אישית – עובדי החברה יתייחסו בצורה מכובדת, אישית ואדיבה לכל מי שבא עימם במגע במסגרת עבודתם. עובדי החברה יתנהלו באופן שייכבד אותם עצמם ויהווה דוגמה לעמיתיהם, בין בדיבור ובין בהופעה חיצונית.

מניעת הטרדה – החברה דוגלת בקיום סביבת עבודה מכבדת ונקייה מכל סוג של הטרדה. עובדי החברה ימנעו מכל סוג של התנהגות מפלה, מאיימת או פוגענית כלפי הכפופים להם, עמיתיהם וכל מי שהם באים עימם במגע.



קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות

5. שקיפות ונגישות מידע



האם מועבר למחזיקי העניין מידע רלוונטי ונגיש לצרכיהם?

גילוי נאות – עובדי החברה נדרשים להעביר למחזיקי העניין את המידע הרלוונטי להם, תוך שקיפות וגילוי נאות, תוך הקפדה על פרטיותם, ומבלי לפגוע באינטרסים של החברה.

זמינות – עובדי החברה נדרשים לתת מענה מהיר, יעיל ואיכותי לפניות מחזיקי העניין.

דיווח על תלונות – החברה רואה בתלונות ובפניות ציבור הזדמנות ללמידה ולשיפור הפעילות העסקית. על כן, כל עובד נדרש לדווח לגורם המוסמך על פניות כאמור שהגיעו אליו ולתאר את הצעדים שנקט (אם נקט) בעקבות הפנייה.

חובת הנמקה – בעת קבלת החלטות הנוגעות לזכויות מחזיקי עניין, נדרשים עובדי החברה לנמק ולתעד את שיקוליהם להחלטות שהתקבלו בהתאם לדרישות הדין והנסיבות לפי העניין.

דיווח על טעויות – בעת עשייה, עלולות לעיתים להתרחש טעויות. מצופה מהעובדים לדווח למנהליהם על הטעויות ולתקן על מנת להפיק לקחים ולהימנע מטעויות דומות בעתיד.

קוד אתי – עקרונות וכללי הפעילות



קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות



האם ההתנהלות מקדמת את טובת החברה וחיזוק מעמדה בשוק?

מחויבות להצלחתה העסקית של החברה – עובדי החברה ומנהליה יפעלו להשגת יעדי החברה ולקידום עסקיה, בהוגנות וביושרה.

מחויבות להחלטות ולנהלי החברה – עובדי החברה נדרשים לקיים את נהלי החברה והחלטות הדרג הניהולי, במסגרת תפקידם. דיווח לכלי התקשורת יעשה אך ורק על ידי גורמים מורשים בחברה.

שמירה על נכסי החברה – עובדי החברה מחויבים לשמור על המשאבים ועל הנכסים אשר החברה מעמידה לרשותם ולעשות בהם שימוש יעיל ומושכל, לצרכי החברה ומטרותיה. מצופה מהעובדים לקדם בתחומי אחריותם מהלכים להתייעלות השימוש במשאבים אלו.

אבטחת מידע – עובדי החברה נדרשים להקפיד על שמירת המידע האגור במאגרי החברה בהתאם לנהלי אבטחת המידע. יש להקפיד על שמירת סיסמאות, אבטחת ונעילת מחשבים, שמירת מסמכים ורשומות.



קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות



הקוד האתי הלכה למעשה

עובדי מנורה מבטחים מחויבים לפעול בהתאם לקוד זה. אולם לעיתים, המציאות עלולה לעורר דילמות ו/או קונפליקטים למול האמור בקוד האתי. במקרים אלו ישאל את עצמו העובד את השאלות הבאות ויוודא כי התשובות שאליהן הגיע, תואמות את הכללים המפורטים להלן:

האם הדרך שנבחרה מנוגדת לדרישות החוק, הרגולציה ונהלי החברה?
✓ יש לוודא כי כל פעילות בחברה תהא בהתאם לדרישות החוק, הרגולציה ונהלים.

האם הדרך שנבחרה נוהגת עם הלקוח על פי ההסכם שנחתם עימו?
✓ יש לקדם פתרונות העולים בקנה אחד עם ההסכמים שהחברה חתמה עליהם.

האם הדרך שנבחרה עלולה להזיק לחברה או למוניטין שלה?
✓ יש להעדיף את דרך הפתרון המקדמת את מטרות החברה, המוניטין שלה ושל הפועלים מטעמה.

האם יש דרך פעילות אחרת שיכולה להציב אותי בעמדה נוחה יותר?
✓ יש לבחון כמה דרכים לפתרון. יצירתיות יכולה לשנות התוצאה ולהעמיד את החברה במצב נוח יותר.

מה היה חושב על הדרך שבחרתי, אדם שאני מעריך, או הממונה עלי?
✓ יש לבחור דרך שתהווה דוגמה לאחרים ותכבד אותנו.

קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות



הממונה על יישום הקוד האתי



אם עדיין לא ברור לעובד כיצד עליו לנהוג בעת דילמה, יפנה לממונה עליו או לממונה על יישום הקוד האתי.
הממונה על יישום הקוד בחברה היא הדס מרגלית, סמנכ"ל בכירה, מנהלת אגף משאבי אנוש, ניתן לפנות אליה בטלפון 03-7107900 או במייל hadas@menora.co.il.

הממונה על יישום הקוד האתי הוא הגורם המוסמך והכתובת הראשונה לפניות בנושא אתיקה. תפקידו להנחות, לייעץ ולהסדיר סוגיות בעייתיות בתחום האתיקה. דרכו של הממונה היא שיתוף פעולה, ולכן פעילותו תתבסס על בירור העובדות והתוויית הדרך הראויה. הממונה אינו מפעיל סנקציות על עובדים, ובמקרה הצורך יפנה את הסוגיה לגורמים המתאימים בחברה. הממונה על יישום הקוד האתי יבטיח אנונימיות, אם תתבקש, ויעניק הגנה לחושפי שחיתויות.

למען הסר ספק, בכל מקום שבו נכתב "עובדים", הכוונה לעובדים ומנהלים. בכל מקום שננקטה לשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה.

קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות



קוד אתי - עקרונות וכללי הפעילות



