

# אחריות מובילה את הדרך

הקוד האתי של מגדל



# דבר מנכ"ל



מיום היווסדה בשנת 1934 מובילה מגדל את חזונה ופעילותה, תוך שמירה על אמות מידה של אחריות, מקצועיות וחדשנות. כל זאת, לאור הבנה עמוקה של מעמדה במשק הישראלי, עוצמתה ומחויבותה המתמשכת לאורך שנים במתן בטחון ותמורה ללקוחותיה בטווח הארוך.

מאז ומתמיד ראתה מגדל חשיבות עליונה בהתנהגות ערכית, כחלק בלתי נפרד מזהותה ואיתנותה, ועושה כל שביכולתה כדי לבטא זאת הלכה למעשה כלפי מחזיקי העניין שלה, הקהילה והסביבה.

תהליך גיבוש הקוד האתי התקיים תוך דיאלוג פתוח, המקיים את מכלול העשייה ובשיתוף פעולה עם עובדי מגדל, סוכניה, לקוחותיה וספקיה, המשקף את עוצמת הקשר בין כל מחזיקי העניין.

הערכים המנחים אותנו בפעילותנו, ימשיכו להוביל אותנו להצלחה ולהישגים גם בעתיד, תוך תרומה לקידום האתיקה העסקית בישראל.

רן עוז, מנכ"ל  
מגדל חברה לביטוח בע"מ



# הקוד האתי

## קוד ההתנהגות של מגדל

מגדל דוגלת בתרבות עסקית נאותה וערכית של עובדיה ומנהליה. לפיכך, יזמה הנהלת החברה תהליך ניסוח, כתיבה והטמעה של ערכים וכללי התנהגות, המהווים "מגדלור אתי", לאורו נפעל בהתנהלות העסקית והארגונית שלנו.

מערכת ערכים וכללים זו גובשה בשיתוף כלל מחזיקי העניין במגדל והיא מהווה כלי ניהולי בעזרתו נמשיך לחזק את התרבות הארגונית שלנו ואת המובילות העסקית שלנו.

ערכים וכללי התנהגות אלה אינם מחליפים או גורעים מהחוקים, התקנות והנהלים השונים החלים עלינו, אלא מהווים רובד נוסף המשקף את תפיסתינו הערכית.

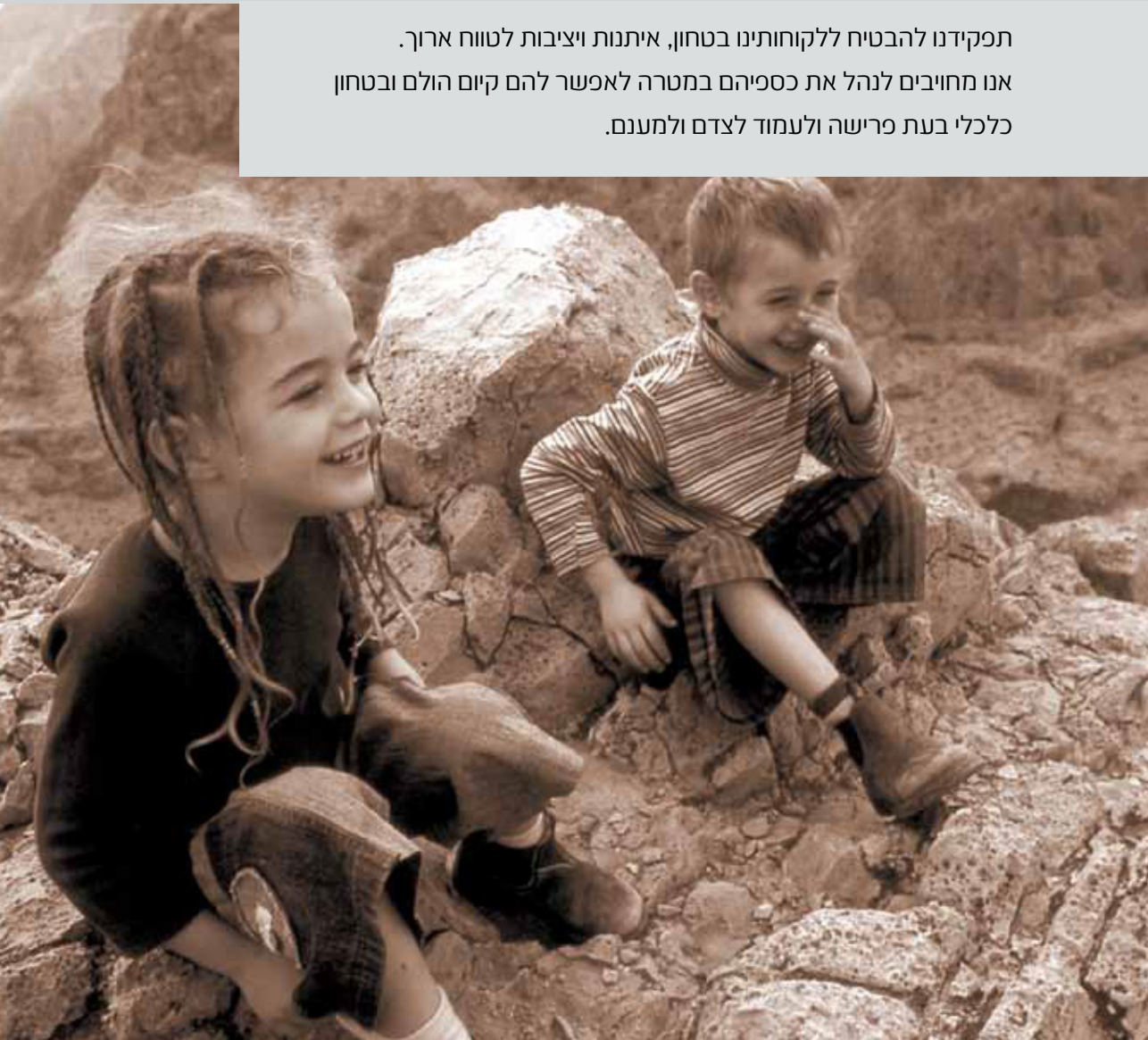
הקוד מנוסח בהווה, בגוף ראשון ובלשון חיובית, כחלק מתהליך הטמעה ראוי של כללי ההתנהגות במגדל. אנו רואים בקוד סמן דרך לכל עובדי הקבוצה. עם זאת, אין לראות באמור בו מצג או התחייבות.

הערה: השם "מגדל" בקוד אתי זה מתייחס למגדל חברה לביטוח בע"מ, מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ.

# עקרונות יסוד



תפקידנו להבטיח ללקוחותינו בטחון, איתנות ויציבות לטווח ארוך.  
אנו מחויבים לנהל את כספיהם במטרה לאפשר להם קיום הולם ובטחון  
כלכלי בעת פרישה ולעמוד לצדם ולמענם.



# ערכים

## איתנות <

מגדל היא החברה היציבה והחסונה בשוק הביטוח, הפנסיה והפיננסים בישראל וככזו היא פועלת על מנת להבטיח את המשכיותה ככתובת בטוחה ללקוחותיה ולכל מחזיקי העניין שלה לאורך זמן.

## מובילות, צמיחה וחדשנות <

מגדל נחושה להמשיך להוביל את המשק הישראלי על ידי צמיחה והתחדשות בכל מגזרי פעילותה.

## הגינות <

מגדל פועלת ביושר ובהגינות בכל תחומי פעילותה ומבססת מערכות יחסים אמינות וישרות עם כל מחזיקי העניין שלה.

## שקיפות <

מגדל מכירה בערך השקיפות ופועלת על מנת להגיע לאיזון ראוי בין העברת מידע בצורה פשוטה, בהירה ומובנת לבין מורכבות הנושאים שבתחומי פעילותה.

## אחריות <

מגדל רואה חשיבות רבה בפעולה עסקית מהימנה ובשיקול דעת, תוך אימוץ סטנדרטים מקצועיים גבוהים ונטילת אחריות אישית וארגונית.



# ערכים



## מקצועיות <

מגדל מכירה בחשיבות היותה ארגון לומד ופועלת ללא הרף לשיפור ולהעמקת המומחיות של עובדיה והסוכנים העובדים עמה, תוך שימוש בידע ובניסיון המיטביים בתחומי הפעילות שלה.

## שירותיות <

מגדל פועלת להענקת שירות מקצועי, אפקטיבי ויעיל ללקוחותיה.

## כבוד ואכפתיות <

מגדל ועובדיה מתייחסים ברגישות ובכבוד לכל אדם, הן בשגרה והן במצבי משבר.

## שיתוף פעולה <

עובדים ומנהלים במגדל מבינים את חשיבות עבודת הצוות, הסיוע ההדדי ושיתוף הפעולה לטובת העמידה במשימות הקבוצה ופועלים בהתאם.

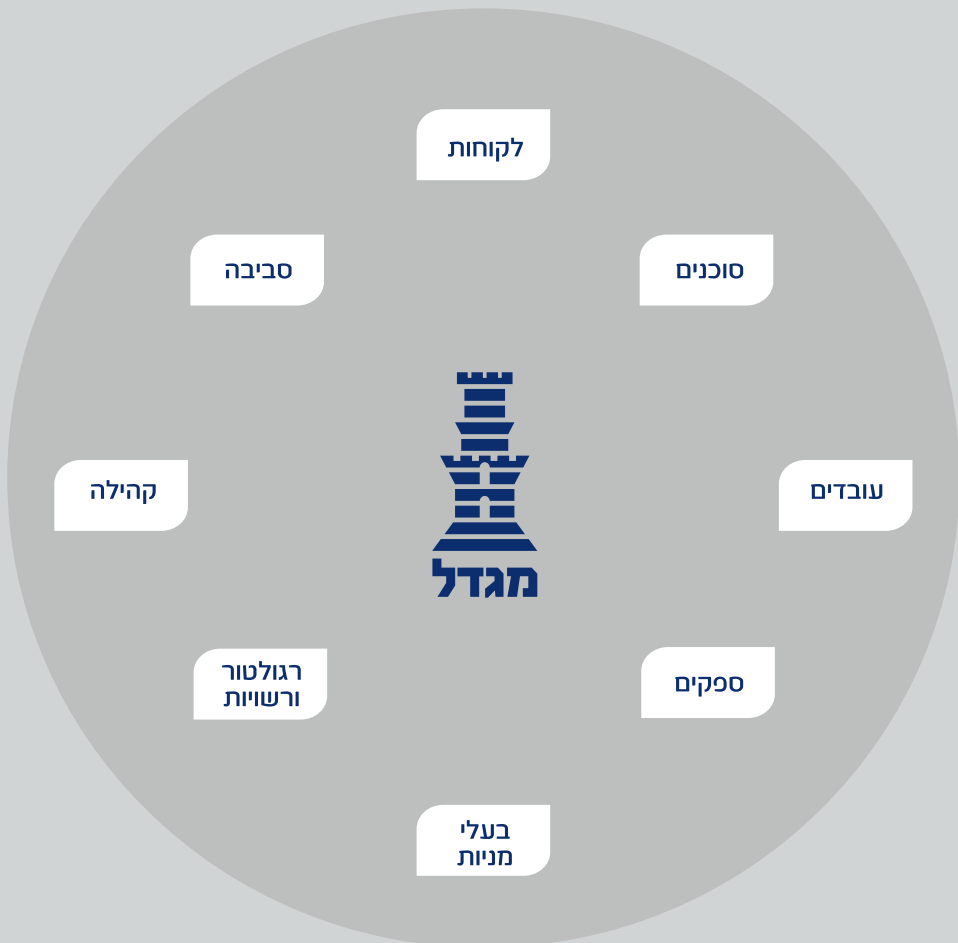
## שמירה על הוראות הדין וטוהר המידות <

מגדל מחוייבת לציות ולעמידה בהוראות הדין ותגלה אפס סובלנות כלפי פעילות המעוררת חשש לפגיעה בטוהר המידות.



# מחזיקי העניין של מגדל

הקוד האתי מנחה את אופן התנהגותנו  
כלפי מחזיקי העניין עמם אנו פועלים.



# לקוחות

הלקוחות המבוטחים, העמיתים, התובעים והמעסיקים הם הבסיס לקיומנו. אנו מחויבים לבנות עמם מערכת יחסים הוגנת, אמינה, מתמשכת ואיתנה.



אנו יוצרים עם לקוחותינו יחסים של אמון ושיתוף פעולה, ונוהגים, למען ביטחונם, באופן המבטיח את קיומה של החברה ואת פעילותה לטווח הארוך.

אנו מכבדים הסכמים, ומעניקים ללקוחותינו את הבטחון שלו התחייבנו לאורך זמן.

אנו נוהגים בהגינות, באמינות, בשקיפות וביעילות בטיפול בפניות לקוחותינו, ומשקיעים משאבים, על מנת לספק להם מידע אמין ומדויק. כל זאת, תוך גילוי נאות של זכויותיהם, הפקת לקחים מתמדת ושמירה על סודיות המידע ופרטיות הלקוח.

אנו מחויבים לשירות ראוי ללקוחותינו מתוך כבוד, אכפתיות והקשבה.

אנו יוזמים מערכות תומכות והדרכות, העוזרים לנו לקיים רמת שירות גבוהה במענה ללקוחותינו ובטיפול בהם.

אנו מגלים אנושיות ומאמץ לשיקול דעת ולגמישות במקרים חריגים.



# סוכנים

הסוכנים הם שותפינו לדרך. שיתוף הפעולה המתמשך וההדדי שלנו עם הסוכנים, הוא מרכיב חיוני בפיתוח העסקי של מגדל, בהצלחתה ובמובילותה.



אנו רואים בסוכנים העובדים עמנו שותפים אמיתיים ובונים עמם קשר יציב וארוך טווח, המבוסס על כבוד והבנה.

אנו עומדים בהתחייבותנו כלפי הסוכנים ונוהגים בהם בהגינות, בשקיפות ובתום לב.

אנו מעודדים ערנות וקשב לצורכי הסוכנים ולסוגיות שהם מעלים ומשקיעים משאבים, כדי לתת להם כלים ושירות ברמה גבוהה.

אנו משקיעים בשיפור מקצועיות הסוכנים ומכשירים אותם להתמודדות עם אתגרי השוק.

# עובדים

עובדי מגדל הם הנכס החשוב ביותר שלנו ומשאב מרכזי בצמיחתנו ובמובילותנו. טיפוחם האישי והמקצועי של העובדים לאורך זמן חיוני להצלחתנו.



- אנו מתחייבים לנהוג ברגישות, אכפתיות והגינות כלפי עובדינו, בכל שלבי ההעסקה.
- אנו מעניקים לעובדינו שוויון הזדמנויות ללא הבדל מגדר, מוצא, לאום, דת, גיל או צרכים מיוחדים, תוך מחויבות לגיוון בתעסוקה והנגשת סביבת העבודה לאנשים עם מוגבלות.
- אנו תומכים בפיתוחם האישי, המקצועי והניהולי של עובדינו, כשהליך המסייע לצמיחת הארגון.
- אנו מספקים לעובדינו מידע ברור ושקוף בדבר זכויותיהם והדרישות מהם ומעניקים להם סביבת עבודה בטוחה ובריאה, תוך שמירה על פרטיות וסודיות המידע הקשור בהם ובעסקינו.
- אנו מחויבים למתן דוגמה אישית להנעת עובדינו מתוך תחושת שותפות לאתגרים.
- אנו מכירים בחשיבותם של ערוצי תקשורת פנים-ארגוניים פתוחים, כבסיס לשיפור תהליך קבלת ההחלטות בארגון וכמרכיב תשתיתי בתחושת השייכות של עובדינו ומנהלינו.
- אנו מאמינים באיזון בין חיי העבודה והחיים האישיים. אנו מקדמים פעילות לרווחת עובדינו ולהנאתם.
- אנו מקיימים דיאלוג עם נציגות ועד העובדים וערים לזכויות עובדי הקבלן והעובדים הזמניים המועסקים בקבוצה.



## אנו, עובדי מגדל, מתחייבים כלפיה:

- ללייצג את החברה ואת שמה הטוב בכל פעולותינו. <
- לפעול באחריות ובמקצועיות, תוך לימוד ושיפור מתמיד. <
- לעמוד בחובת אמון ולפעול לטובת החברה בלבד, להימנע מכל ניגוד עניינים ומניצול הזדמנויות הנקרות בפנינו כעובדי החברה ולפעול בגילוי נאות. <
- לדווח באופן מדויק, אמין ומלא. <
- לקדם שיתוף פעולה למען השגת מטרותינו וסביבת עבודה חיובית. <
- לגלות כבוד ואחריות למשאבי החברה. <
- להופיע לעבודה בלבוש הולם ומכובד. <
- לפעול בהתאם לנהלים ולהנחיות. <

# ספקים

אנו מכירים בתרומתם של ספקינו להצלחתנו העסקית. השותפויות עם הספקים מאפשרות לנו לעמוד במשימות ובאתגרים העסקיים שלנו ואנו פועלים למימוש מרב הפוטנציאל הטמון בהן.



- אנו מבססים את יחסינו עם הספקים על שיתוף פעולה, הגנות ושקיפות.
- תהליך בחירת הספקים מבוסס על קריטריונים מקצועיים ואובייקטיביים, המאפשר שוויון הזדמנויות לספקים ללא הבדל מגדר, מוצא, לאום, דת, גיל או צרכים מיוחדים.
- אנו מנהלים משא ומתן הוגן, יוצרים הסכמים הוגנים ועומדים בתנאיהם.
- אנו מוסרים לספקים את המידע הרלבנטי להצלחת עבודתם איתנו.
- אנו מגינים על סודיות המידע הקשור לספקים העובדים עמנו, מעניקים להם סביבת עבודה בטוחה ובריאה.
- אנו עומדים על כך שספקים העובדים עמנו יישמרו על הוראות הדין הרלוונטיות לעבודתם השוטפת עם החברה.

# בעלי מניות

אנו רואים בהון שהשקיעו בעלי המניות ובאמונם המתמשך במגדל ובעסקיה את התשתית היסודית לקיומנו. המשך פעילותה ושגשוגה של מגדל כרוכים באמון בעלי המניות ואנו פועלים באופן מתמיד כדי שהם ייהנו מהפירות הראויים של השקעתם.



אנו מחויבים לנהוג לטובתם של בעלי המניות. <

אנו מחויבים לשמירה על השקעת בעלי המניות. <

אנו מחויבים לבקרה, לניהול סיכונים ולהיערכות מוקדמת לשינויים, כחלק מניהול זהיר וראוי של השקעת בעלי המניות. <

# רגולטור ורשויות

אנו מחויבים לציות ולעמידה בהוראות החוק ובהנחיות הרגולציה ורואים בכך נדבך מרכזי באיתנותנו וביציבותנו לאורך זמן.



אנו פועלים בהערכה, בהבנה ובשקיפות מול הרשויות השונות.

אנו מחויבים לעמוד בכל הוראות החוק, הנהלים והדרישות של הרשויות המוסמכות.

אנו פועלים להטמעה של הוראות הרגולציה.

אנו מתעדכנים ופועלים על פי פסיקות בית המשפט.

אנו שומרים על ערוץ הידברות פתוח וקיום דיאלוג מקצועי עם הרגולטור והרשויות.

# קהילה

אנו מבקשים לסייע לשיפור המצב החברתי במדינת ישראל ולהאצת שינויים חברתיים משמעותיים, תוך שילובם בפעילות הליבה העסקית שלנו והנעת עובדינו למעורבות חברתית.



אנו משקיעים תקציבים ומשאבים בהתאם למטרות, יעדים וקריטריונים ברורים, תוך מדידה, מעקב ופעולה לשיפור תוצאות לאורך זמן.



אנו מעורבים בפרויקטים להם אנו תורמים, רואים עצמנו שותפים למשימת הצלחתם ופועלים יחד עם ארגונים חברתיים, ציבוריים ואף עסקיים להגדלת השפעתם.



אנו ממנפים את משאבינו הכספיים, התשתיתיים והאנושיים בהשקעתנו החברתית הממוקדת בנושאים שקבע הדירקטוריון.



# סביבה

כמתמחים בהשקעה לטווח ארוך אנו מכירים בחשיבותה העצומה של שמירה על הסביבה למען הדורות הבאים, מחויבים לה ותומכים בעקרונות של קיימות



אנו מחויבים ליצור ולקיים סביבת עבודה בטוחה ובריאה עבור כל מחזיקי העניין. <

אנו מאמצים מדיניות המייעלת ומקטינה את השימוש באנרגיה. <

אנו מטמיעים תרבות ונהלים של "משרד ירוק". <

