

MAX

הקוד האתי
של MAX



דבר המנכ"ל

התחום הפיננסי מתאפיין ברגישות גבוהה ובריבוי של סוגיות ודילמות אתיות, עמן מתמודד כל אחד מאתנו בעבודתו היומיומית.

הקוד האתי מבטא את התפיסה הערכית של max ומשמש לנו כמסגרת המתווה את כיווני הפעולה הרצויים ואת דרכי ההתנהגות הראויות בסביבה הדינמית בה אנו פועלים. הקוד מחדד את המודעות שלנו למצבים שמעמידים אותנו בפני דילמות אתיות ומסייע לנו לשאול את השאלות הנכונות, לבחון חלופות במקרה של התלבטות ולבחור בדרך הפעולה הראויה.

הקוד מתייחס לכל הממשקים של max: לקוחות, עובדים, ספקים, בעלי מניות, רגולטורים ורשויות, מתחרים, סביבה וקהילה. על כולנו, מנהלי ועובדי החברה, מוטלת האחריות לנהוג על פיו ולהטמיעו בפעילות היומיומית מול הממשקים שלנו.

בבואנו לקבל החלטות בעלות משמעות אתית, מומלץ להסתייע בכלים הקיימים בקוד זה. כמו כן, רצוי להיוועץ בגורם נוסף, בין אם בממונה הישיר או באחד מהגורמים האמונים על האתיקה בחברה, כמפורט בסופו של מסמך זה.

התנהגות המבוססת על ערכים היא מרכיב חיוני להצלחת הארגון. ערכי החברה הם הבסיס לפעילותנו ולאורם גיבשנו את עקרונות הקוד האתי שלנו: להיות הוגנים ויוזמים, לפעול מתוך חתירה למצוינות, בשותפות מלאה עם הסובבים אותנו, על מנת ליצור ללקוחותינו חוויה מיטבית.

הקוד האתי הוא נדבך נוסף בחיזוק מעמדנו כחברה מצליחה ומובילה במשק, החותרת באופן מתמיד לעמידה באמות המידה הגבוהות ביותר של התנהלות ערכית ואחראית בסביבה העסקית.


ברכה
רון פאינרו

עקרונות הקוד האתי של max

פועלים מתוך עקרון

הקוד האתי של max מבטא את ערכי הליבה שאנו מאמצים ושעל פיהם מצופה מכל אחד מאתנו, העובדים, לפעול ביומיום. **מה** שאנחנו עושים חשוב מאוד, **איך** אנחנו עושים - חשוב לא פחות.

ערכי הליבה של החברה הם שמתווים לנו את "האיך", את הנורמות להתנהגות. יישומן של נורמות אלו הוא שיוביל אותנו למימוש חזון החברה, להצלחה ולהישגים גם בעתיד.

חשוב להדגיש כי max מקפידה לעמוד בהוראות הדין, החוקים והכללים המקצועיים אשר חלים עליה, לרבות הוראת ניהול בנקאי תקין 308 בנושא ציות. הקוד האתי אינו מחליף ואינו עומד בסתירה להוראות הדין. הקוד האתי מוסיף על הוראות אלו ונועד לכוון את כלל עובדי החברה, בכל הדרגים, לבחור בדרכי פעולה ראויות המבוססות על ערכים ולהעלות את הרף הראוי להתנהגות בחברה.

מחויבותנו, מנהלים ועובדים, לפעול על פי הקוד האתי, חלה בכל ערוצי התקשורת עם הממשקים השונים, לרבות ערוץ הרשתות החברתיות, אשר הפך בשנים האחרונות לחלק בלתי נפרד מהשיח של ארגונים ועסקים עם לקוחות, לקוחות פוטנציאליים וכלל הציבור.



להוביל חוויית תשלום באמצעות חדשנות יוצרת ערך ללקוח

אנו שואפים לייצר עבור לקוחותינו חוויית תשלום אשר תיתן את המענה הטוב ביותר לצרכיהם. זאת, תוך חתירה לרווחיות נאותה, שמירה על יציבות החברה ויצירת איזון עם צרכי בעלי המניות והעובדים, לצד התנהלות ערכית ואחראית בסביבה העסקית והחברתית.

max | מזון





הוגנות

הוגנות היא הבסיס לכל פעולותינו. אנו פועלים ביושר ובהגינות, בתוך max ומחוצה לה.



חויית לקוח

הלקוחות הם בלב העשייה שלנו. אנו מחויבים למגוון מוצרים, שירותים ותהליכים חדשניים ורלוונטיים לצד שירות ברמה הגבוהה ביותר.



יוזמה

יוזמה היא חלק בלתי נפרד מהפעילות שלנו. כל אחד מאתנו נדרש ליזום שינויים בתחומו וליישם פתרונות חדשים ומועילים כמענה לאתגרי המציאות המשתנה.



שותפות

ב-max כולנו שותפים לדרך. נשיג את מטרותינו באמצעות פתיחות ושיתוף פעולה בינינו, עם שותפינו העסקיים ועם הקהילה.



מצוינות

אנו שואפים למצוינות כאורח חיים, הן בדרך והן בתוצאה. נפעל למיצוי הפוטנציאל ולהשגת הישגים, תוך למידה וחתירה מתמדת לשיפור.

קוד אתי

הקוד לתרגום ערכים למעשים

הקוד האתי מתווה לנו דרך להתנהלות ערכית מול מחזיקי העניין שלנו:

מחזיקי העניין





הוגנות

עבורנו ב-max הוגנות היא:

יושר כלפי כל הגורמים - אנו נוהגים ביושר וללא משוא פנים כלפי לקוחות, עמיתים, עובדים ומנהלים.

סביבה בטוחה ומכבדת - אנו שומרים על סביבת עבודה בטוחה ונוהגים בכבוד ובסובלנות כלפי הזולת.

מניעת ניגוד עניינים - אנו נמנעים ממצב של ניגוד עניינים מכל סוג שהוא מול החברה. אם קיים חשש לניגוד עניינים, נידע על כך את הנוגעים בדבר ונפעל על פי נוהלי החברה.

הגנה על נכסי החברה - אנו מכבדים את משאבי החברה ושומרים הן על נכסיה המוחשיים (ציוד, מערכות, מתקנים) והן על נכסיה הלא מוחשיים (מידע, מוניטין, קניין רוחני).

אמינות המידע - אנו מקפידים על מתן מידע מקיף, אמין ובהיר אודות המוצרים והשירותים שלנו ועל עדכון לקוחותינו בדבר שינויים בתנאים העסקיים.

שמירה על סודיות המידע - אנו שומרים על סודיות המידע שברשותנו ועל פרטיות לקוחותינו. איננו עושים כל שימוש במידע אליו אנו נחשפים במהלך עבודתנו, לטובתנו האישית.

הוגנות כלפי ספקים - אנו בוחרים את ספקינו על פי שיקולים עניינים, תוך ניהול משא ומתן הוגן וכיבוד הסכמים.

הוגנות כלפי לקוחות - אנו מצביים את הלקוח במרכז ופועלים מולו בהוגנות ובכלל זה הקפדה על שקיפות, התאמת מוצר לצרכי הלקוח, תמחור הוגן וטיפול בתלונות מצד לקוחות, תוך הקפדה יתרה מול אוכלוסיות מוחלשות כגון אזרחים ותיקים או בעלי מוגבלויות.

מניעת טובות הנאה - אנו נמנעים מקבלת טובות הנאה מלקוחות או ספקים ואיננו מנצלים לרעה את מעמדנו בצמתי קבלת החלטות בארגון.

תחרות הוגנת - אנו מכירים בחשיבותה של תחרות הוגנת ומכבדת ופועלים על פי הדיון והנחיות הרגולטורים.

Conduct* - סיכון בו יכולה להתרחש פגיעה בחברה בעקבות התנהגות לא הוגנת כלפי לקוחות וספקים, גם אם היא חוקית.



לפסוע תמיד בדרך הישר

הוגנות

בכל חברה, להוגנות יש מקום משמעותי בתרבות הארגונית, על אחת כמה וכמה בחברה פיננסית. **הוגנות היא הבסיס לכל פעולותינו.**

אנו נוהגים ביושר ובהגינות בתוך max ומחוצה לה ויוצרים תרבות של הוגנות בכל מקום בו אנו פועלים. כשמדובר בהוגנות - בכל מקרה בו יש ספק, לנו אין כל ספק.

הוגנות גם מסייעת לנו ב-MAX למזער את סיכון ה-conduct* (סיכון התנהגותי).



חויית לקוח

עבורנו ב-max חויית לקוח היא:

חויית תשלום - אנו מחויבים ליצירת חויית תשלום בעלת ערך אשר תיתן מענה איכותי ואחראי לצרכים של לקוחותינו.

התאמת פתרונות לצרכים - אנו מודעים לכך שכל לקוח הוא עולם בפני עצמו ועל כן פועלים כדי להציע מוצרים ופתרונות שמתאימים למאפיינים של כל לקוח ולצרכיו המשתנים.

שירות איכותי - אנו מעניקים שירות ללקוח תוך הפגנת מקצועיות, אכפתיות, אחריות אישית ועמידה בהתחייבויות.

מגוון ערוצים - אנו מאפשרים ללקוחותינו לקבל שירות במגוון ערוצי תקשורת באופן עצמאי, ידידותי ונגיש.

יחסים ארוכי טווח - אנו פועלים באופן מתמיד כדי להיות הבחירה המועדפת של לקוחותינו ובונים עמם קשר יציב וארוך טווח.



להיות שם עבור הלקוח

ליצור חויית לקוח טובה, פירושה להיות שם בשבילו ברגעי האמת ולתת מענה התואם את צרכיו. **לקוחותינו הם בלב העשייה שלנו.** אנו שואפים לספק להם מגוון מוצרים, שירותים ותהליכים חדשניים ורלוונטיים, לצד שירות ברמה הגבוהה ביותר. לשם כך אנחנו כאן.

חויית לקוח



יוזמה

עבורנו ב-max יוזמה היא:

גמישות לשינויים - אנו נדרשים להתאים את עצמנו בגמישות ולהגיב במהירות לצרכים המשתנים.

פתיחות - אנו מגלים פתיחות לרעיונות חדשים ולחשיבה "מחוץ לקופסא".

חדשנות - אנו שוקדים כל העת על פיתוח מוצרים ושירותים עדכניים וחדשניים בהתאם למגמות השוק, החידושים הטכנולוגיים וצרכי לקוחותינו.

שיתופי פעולה - אנו יוזמים ומקדמים שיתופי פעולה עם מגוון שותפים עסקיים, על מנת ליצור ערך מוסף ללקוחותינו.

גישה יוזמת - אנו נוקטים בגישה פרו-אקטיבית בהתמודדות עם אתגרים, במתן שירות ללקוחותינו ובכלל פעילותנו מול מחזיקי העניין.



לקחת תמיד צעד קדימה

ליזום, להעז, לחדש, לפרוץ קדימה. כל אלה הכרחיים על מנת להבטיח הצלחה עסקית. לכן, **היוזמה היא חלק בלתי נפרד מפעילותנו**. כל אחד מאתנו, בכל דרג בחברה, מבין כי באחריותו ליזום שינויים בתחומו וליישם פתרונות חדשים ומועילים כמענה לאתגרי המציאות המשתנה.

יוזמה



שותפות

עבורנו ב-max שותפות היא:

שיתוף בידע - אנו מאמינים בקיום דיאלוג פורה ובשיתוף ידע בין עמיתים, כפיפים ומנהלים בכלל יחידות הארגון.

לקיחת אחריות - אנו לוקחים אחריות על ביצוע המשימות שלנו, של היחידה ושל הארגון, למען השגת היעדים העסקיים.

שירות פנימי איכותי - אנו מחויבים למתן שירות איכותי בינינו לבין עצמנו, לטובת עמידה במטרות ובמשימות החברה.

יחסי אמון - אנו מבססים את הקשרים שלנו עם שותפינו העסקיים ועם ספקינו, על הדדיות ויחסי אמון.

אחריות תאגידית ותרומה לקהילה - אנו מנהלים קשר ארוך טווח עם ארגונים בקהילה לטובת קידום מטרות חברתיות וסביבתיות ומעודדים התנדבות עובדים בקהילה.

קשר עם רשויות החוק - אנו מקיימים דיאלוג מקצועי עם הרגולטורים ועם הרשויות ומשתפים עמם פעולה ככל שאנו נדרשים ובכל נושא.



לדעת שהשלם תמיד עולה על סך חלקיו

הצלחה היא תוצר של פעילות משותפת, של עשייה בה כל גורם תורם מיתרונותיו היחסיים ויחד משיגים את התוצאה הטובה ביותר. **ב-max כולנו שותפים לדרך.** נמשיך ונשיג את מטרותינו העסקיות באמצעות פתיחות ושיתוף פעולה בינינו - עמיתים לחברה, עם שותפינו העסקיים ועם הקהילה הסובבת אותנו. יחד אנחנו טובים יותר.

שותפות



מצוינות

עבורנו ב-max מצוינות היא:

שיפור מתמיד - אנו מקפידים על איכות ועל שיפור מתמיד של המוצרים, השירותים, המערכות ותהליכי העבודה שלנו.

סטנדרטים גבוהים - אנו שואפים לפעול ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ומאמצים סטנדרטים גבוהים של ביצוע.

מצוינות בשירות ובתרבות - אנו פועלים כדי לייצר ערך מוסף ללקוחותינו באמצעות מצוינות בשירות, במוצרים ובתרבות הארגונית והניהולית שלנו.

תחקור הצלחות וכישלונות - אנו מעודדים הפקת לקחים, לומדים מהצלחות ומכישלונות ומשפרים את דרכי עבודתנו.

פיתוח אישי ומקצועי - אנו משקיעים בלמידה, בהתעדכנות מקצועית מתמדת ובפיתוח אישי של עובדינו.



לעשות את המירב, להשיג את המיטב

מצוינות

בתרבותנו הארגונית איננו מסתפקים ב"טוב", אלא שואפים תמיד ל"מצוין".

אנו רואים במצוינות אורח חיים, הן בדרך והן בתוצאה.

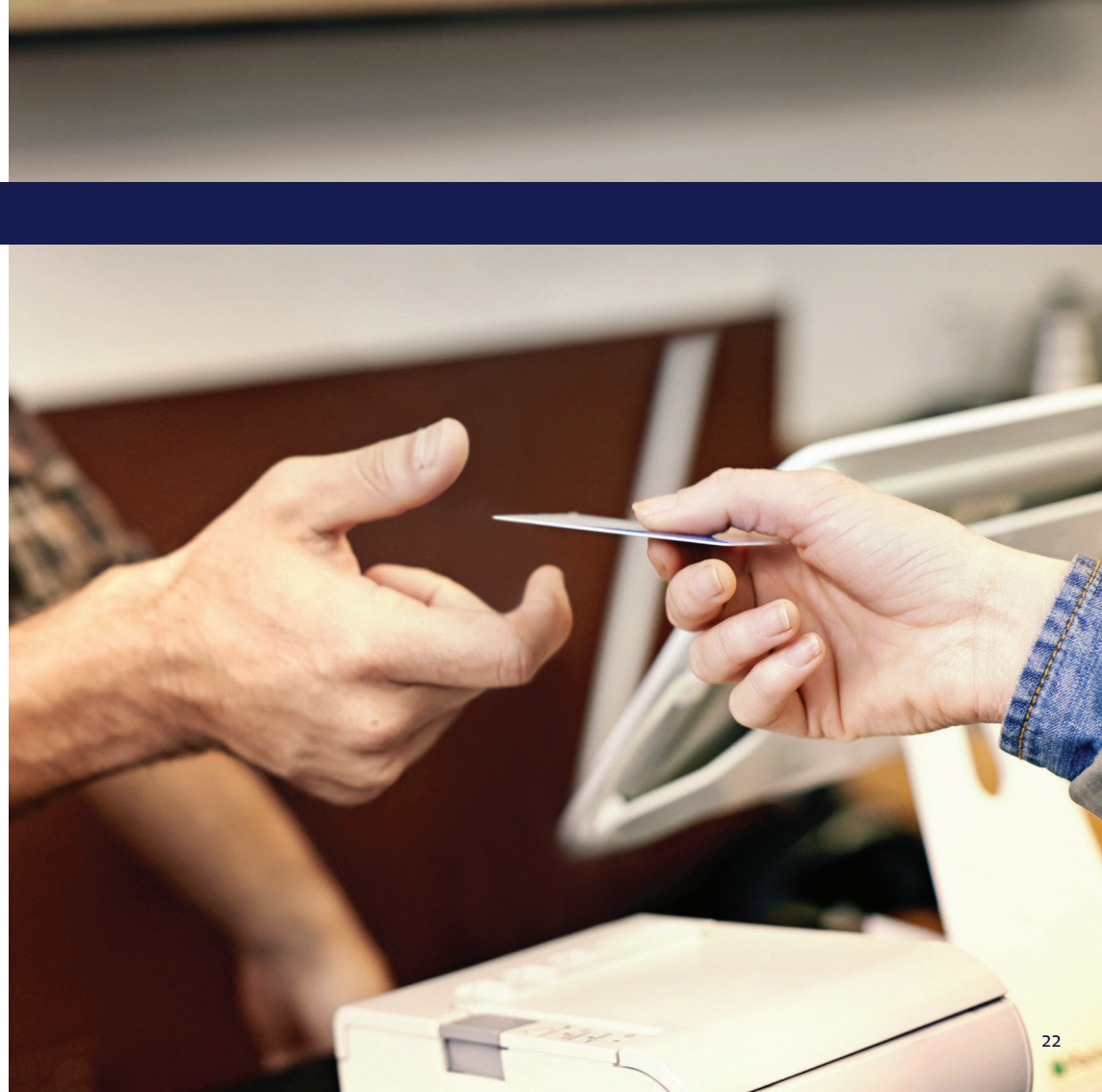
כל אחד מאתנו בתפקידו יפעל למיצי הפוטנציאל האישי והארגוני ולהשגת יעדיו - תוך למידה וחתירה מתמדת לשיפור. נמשיך לסמן לעצמנו את המטרה השאפתנית הבאה בכל יום מחדש.

הקוד האתי במבחן היום יום

דילמות אתיות מתרחשות מדי יום, כמעט בכל ממשק שיש לחברה ולעובדיה עם הסביבה.

דילמה אתית יכולה להיווצר בעת המפגש עם מבחן המציאות, כתוצאה מסתירה בין ערכים או אינטרסים של מחזיקי עניין שונים. במצב זה נתלבט באיזו דרך פעולה לבחור על מנת להיות אתיים כלפי כל מחזיקי העניין, משימה אשר במצבים רבים איננה קלה.

הקוד האתי אינו יכול בהכרח לתת מענה חד משמעי לכל השאלות והדילמות שעלולות להתעורר, מאחר והיומיום מזמן אינסוף מצבים וסימני שאלה, אך הוא מסייע בידינו לבחור בכיוון הפעולה הרצוי, ברוח ערכי max.





מתלבטים? אנחנו כאן בשבילכם

בכל מקרה של התלבטות, מומלץ ורצוי להתייעץ עם המנהל הישיר ו/או העקיף או לפנות לממונה על נושא האתיקה בחברה - מנהל אגף משאבי אנוש ומטה.

כמו כן יש לדווח על כל אירוע החורג מהפעילות התקינה של החברה, באמצעות ערוצי הדיווח השונים. כל טיפול בפנייה יעשה תוך שמירה על דיסקרטיות והגנה על הפונה מפני פגיעה בגין פנייתו.

מתבוננים לעצמנו בעיניים ושואלים

להלן שאלות שעלינו לשאול את עצמנו כאשר אנו נדרשים להפעיל שיקול דעת:

- האם המעשה חוקי, האם הוא תואם את הנהלים הקיימים?
- האם המעשה נעשה ברוח הקוד האתי? האם הוא תואם את ערכי הארגון?
- האם עליי לדווח? מה יקרה אם לא אדווח?

להלן ארבעה מבחנים אשר עשויים להוות כלי עזר לקבלת החלטות בנושאים אתיים:

מבחן האני: האם אני הייתי נוהג כך? כיצד הייתי מרגיש לו היו נוהגים איתי כך?

מבחן הכרית: האם אישן טוב בלילה לאור ההחלטה וההתנהגות שלי?

האם אני חש בנוח עם המעשה (בין אם נעשה על ידי או על ידי האחר)?

מבחן העיתון: כיצד ארגיש אם ההחלטה וההתנהגות שלי יפורסמו בעיתון?

מה יקרה אם הנושא יפורסם בארגון? מה היה חושב על כך האדם הסביר? האם ארגיש נבוך?

מבחן הילד: האם אמליץ בפני ילדיי לנהוג בדרך שבה פעלתי?

1. **ממונה על נושא האתיקה** - מנהל אגף משאבי אנוש ומטה. באחריותו יישום הקוד האתי בארגון, הטמעתו, אכיפתו ובקרתו. מהווה כתובת לעובדי החברה בדילמות וסוגיות אתיות.
2. **ועדת אתיקה** - מורכבת מנציגים מיחידות שונות, מתכנסת אחת לתקופה כדי לבחון את תהליך ההטמעה של הקוד האתי ולדון בדילמות אתיות המועלות על ידי עובדי החברה.
3. **דיווח** - לצורך דיווחים על אירועים חריגים וכן פניות בנושאים אתיים, עומדים לרשות העובדים מספר ערוצים*:

■ **"הקו החם"** - תיבה קולית אשר מספרה 03-5588444, בה ניתן להשאיר הודעה אנונימית. חיוג הספרות 43* לפני המספר הופך את מספר המתקשר לבלתי מזוהה.

■ שליחת מכתב באמצעות דואר ישראל אל **"הקו החם - max"** ת.ד. 2205, בני ברק.

■ תיבת דואר אלקטרוני: hotline@max.co.il. אל כתובת זו ניתן לשלוח מייל מכל חשבון דואר. שימו לב! אפשרות זו אינה אנונימית.

■ טופס דיווח אנונימי בפורטל הארגוני.

*כל דיווח, ללא תלות באופן הדיווח, יועבר לגורמים הבאים: מנהל סיכונים ראשי, מנהל אגף משאבי אנוש ומטה, מנהל מחלקת מניעת הונאה, מבקר פנים.

MAX