

קוד אתי

חברה לניהול קופות גמל של העובדים עיריית תל-אביב יפו בע"מ

קופת תגמולים של עובדי עיריית תל-אביב יפו אגודה שיתופית בע"מ (להלן "תגמולים") מאמינה כי על קופת גמל מובילה בתחום החסכון לטווח ארוך בישראל מוטלת האחריות לנהל ולשמור על החיסכון של עמיתה ולהעניק להם שירות איכותי ואמין כתנאי יסודי ליכולתם של העמיתים לדעת ולממש את זכויותיהם. "תגמולים" מאמינה במתן רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים עמיתי הקופה. התנהגות אתית מחייבת וללא תנאי, קיום קפדני של כל הוראות החוק, יושרה והגינות שהינם ערכים מרכזיים בפעילותה של תגמולים, ערכים אלה עומדים בבסיס קשריה של תגמולים עם עמיתה, לקוחותיה, ספקיה וכלל הקהילה העסקית והחברתית וכן ביחסים שבין נושאי המשרה בתגמולים (שיקראו להלן ביחד "עובדי תגמולים") ובינם לבין עצמם, הקוד האתי קובע את עקרונות היסוד המחיבים את עובדי תגמולים בנושאים הבאים:

1. מילוי כל הוראות הדין.
2. רווחה, שירות והשקעות.
3. מניעת ניגודי עניינים.
4. איסור מתן וקבלת הטבות אישיות שלא כדין.
5. מקצועיות.
6. יעילות.
7. שקיפות.
8. שמירת סודיות – שימוש במידע פנים.
9. כבוד לעובדים.
10. אחריות אישית, יוזמה ומעורבות.
11. פעילות משותפת להגשמת מטרות הקופה.
12. שימוש בנכסי "תגמולים".
13. שמירת כבוד האדם.

מודגש, כי הקוד האתי אינו בא להחליף את הדינים, החוקים והכללים המקצועיים החלים על הקופה ו/או מי מעובדיה. הקפדה על קיום הוראות אלו מהווה חלק בלתי נפרד מהקוד האתי. כך גם באשר לנוהלי הקופה וכללי האכיפה של הקופה, שקיומם מהווה חלק בלתי נפרד מקיום הוראות הקוד האתי.

1. מילוי כל הוראות הדין

על כל עובדי תגמולים לכבד את החוק ולציית בצורה מלאה ומוחלטת להוראותיו בכל מקום בו תגמולים פועלת, חל איסור מוחלט להפר הוראות חיקוק כלשהן בשם תגמולים, על כל עובדי תגמולים לקיים בנאמנות הוראות דין וכללים מקצועיים החלים על תגמולים. דרישה זו כוללת, בין היתר, הגשה כנדרש של דו"חות ומסמכים לציבור או לרשויות המדינה באופן מלא, מדויק ובמועדים כפי שנקבעו לכך, בכל מקרה, אי ידיעת החוק אינה סיבה או הסבר להפרתו, כל עובדי "תגמולים" נדרשים להתייעץ עם הממונים עליהם או עם עובד אחר המתאים לכך, בכל סוגיה רלוונטית שמתעוררת. מעבר למחויבות המשפטית לציית לחוק, תגמולים שואפת גם להנהיג ולהציב דוגמא לחברות אחרות, כפועל יוצא מתחושת האחריות החברתית וההדדית. על כל עובדי תגמולים להתעדכן בהוראות הדין ובכלל זה הוראות החוקים, התקנות, הכללים וההחלטות הרגולטוריות הרלוונטיות מתחומי עיסוקו של העובד בתגמולים. אין משמעות הדבר שעל עובדי תגמולים להיות מומחים לעניינים משפטיים, אולם עליהם להיות מסוגלים לזהות מצבים וסוגיות הנדרשות לייעוץ משפטי נוסף.

2. רווחה, שירות והשקעות

עובדי "תגמולים" יעשו כמיטב יכולתם למען רווחתם וטובתם של עמיתיהם "תגמולים" תוך קיום קפדני של הוראות החוק, היושר המקצועי וההגינות העסקית. עובדי "תגמולים" הממונים על נושא ההשקעות יפעילו את מירב שיקול דעתם בבואם לקבל החלטות הנוגעות לפעילות "תגמולים" ובפרט בכל הקשור לענייני השקעות של תיק הנכסים, בבואם לקבל החלטות אלה יבחנו עובדי "תגמולים" את ההשקעות האלטרנטיביות ויפעילו שיקול דעת של משקיע סביר. עובדי "תגמולים" יעשו את המירב על מנת להעניק שירות אדיב, מסור, נאמן ולבבי לכל עמיתיהם "תגמולים" ללא משוא פנים ובאופן שוויוני לכל עמית ועמית בלי הבדל מכל סוג שהוא.

3. מניעת ניגוד עניינים

ניגוד עניינים מוגדר כמצב בו ענייניו או עיסוקיו האישיים של העובד משפיעים, פוגמים או מפריעים ליכולתו לפעול באופן ענייני ולמען האינטרסים של "תגמולים". אסור לעובד "תגמולים" לנצל את מעמדו בקופה להפקת רווח או תועלת אישית.

עובדי "תגמולים" יימנעו מלעסוק בפעילות שעשויה ליצור ניגוד עניינים, או חשש לניגוד עניינים, בין ענייני "תגמולים" לבין העניינים האישיים של העובדים, על כל עובדי "תגמולים" להימנע מכל מצב

העלול לגרום להם שלא למלא את תפקידם ב"תגמולים" כיאות ולקיים את מחויבותם ואחריותם כלפי תגמולים באופן ענייני ולטובת "תגמולים".
הפעולות הבאות ייחשבו כפעולות היוצרות ניגוד עניינים:

- א. כשעובד "תגמולים" גורם לקופה לעשות עסקים עם קרובי משפחתו או חבריו.
- ב. כשעובד "תגמולים" עובד עבור מתחרה של "תגמולים".
- ג. כשלעובד "תגמולים" יש עניין כלכלי או אחר בספקים, לקוחות, או מתחרים של "תגמולים".
- ד. כשעובד "תגמולים" מתחרה או מתכנן להתחרות בה בתקופת העסקתו ב"תגמולים".
- ה. ניהול עסקים פרטיים עם עמיתים, לקוחות, ספקי "תגמולים" והשקעה של זמן ומשאבים בכל פעילות עסקית חיצונית הגוזלת מזמנו של העובד ומסיטה את תשומת ליבו מעבודתו השוטפת. לעיתים, ניגוד עניינים עשוי להתעורר במקרים רבים, הואיל ובלתי אפשרי לחזות מראש כל מצב אפשרי להיווצרות מצב של ניגוד עניינים, על העובדים לגלות רגישות ומודעות לעניין חשוב זה. ניגודי עניינים עשויים להיות מעורפלים ולא חד משמעיים, ולפיכך בכל מקרה של ספק על העובד להיוועץ עם הממונים עליו בתגמולים או עם היועץ המשפטי של "תגמולים".
על כל הדירקטורים וחברי וועדות הדירקטוריון להודיע ליו"ר הדירקטוריון קודם לקבלת תפקיד ייעודי או ניהולי בגוף אחר כלשהו, אשר עלול לעורר חשש לניגוד אינטרסים.

4. מקצועיות ושירות לקוחות

"תגמולים" רואה במקצועיות את הבסיס ההכרחי להישגים וחותרת בכל עת להישגים מקצועיים מיטביים תוך הצדקת האמון שהעמיתים נותנים בקופה בנוגע לניהול כספם.
"תגמולים" מאמינה ששירות ברמה נאותה, ביסודו הוא שירות מקצועי ולכן "תגמולים" מעמידה לטובת עמיתה :

- שירות אישי ומקצועי לכל עמית באמצעות מענה טלפוני על ידי נציגי "תגמולים" וכן פגישות פרונטאליות לצורך מתן הלוואות, הצטרפות, מעבר עמיתים והכוונה בענייני ביטוחים ומשיכת כספים וזאת על ידי נציגי "תגמולים".
- הכשרת נציגי "תגמולים" בהדרכות מקצועיות אחת לתקופה וזאת על מנת לשמור על רמה מקצועית גבוה ביותר.
- הכפפת כלל פעילות מערך שירות הלקוחות למערך הביקורת הפנימית.
- שמירת הנאמנות בכל עת ובכל תחום לכלל עמיתי "תגמולים" וזאת על ידי פעילות בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי.
- שיתוף פעולה העברת מידע וסינכרון בין היחידות השונות ב"תגמולים" לטובת ענייניו הכספיים והאישיים של העמית.
- התעדכנות והתחדשות בכל הנושאים הקשורים בפעילויות הקופה.

5. יעילות

- "תגמולים" מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים לעמיתי "תגמולים" בערוצי התקשורת השונים ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. בהתאם לזאת:
- "תגמולים" מאפשרת לעמיתה התקשורת טלפונית לנציגי "תגמולים" לכל פנייה בנושא פיננסי ומתן הלוואות ובעניינים שונים אחרים.
- קבלת שירות פרונטאלי במשרדי "תגמולים" וקבלת מענה מקצועי וזאת בכפוף למגבלות חוק הייעוץ הפנסיוני. משרדי הקופה ממוקמים באזור מרכזי הנגיש לתחבורה ציבורית.
- אתר אינטרנט זמין לקבלת מידע כללי ואישי בכל עת, האתר מעודכן באופן שוטף בהתאם לשינויים ולנדרש עפ"י ההוראות.
- אפשרות למתן מענה על ידי שליחת פניות בכתב.
- לרשות העמיתים עומדת האפשרות לבצע שינויים במסלול השקעותיהם באמצעות אתר האינטרנט.
- "תגמולים" ערוכה לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון, העלול להשפיע על מערך השירות, יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חילופי וינתן מענה לפעולות חיוניות הנדרשות.

6. שקיפות

- "תגמולים" מאמינה כי לצורך מתן שירות אמין ומקצועי עליה לספק לעמיתים מידע כללי ואישי מהימן ומדויק ומשכך מתחייבת תגמולים:
- משלוח דוחות אישיים לעמיתה לפחות אחת לשנה על פי הוראות החוק.
- העמדת אתר אינטרנט זמין לעמיתה וזאת לצורך קבלת מידע כללי ואישי מפורט. עבור כל עמית תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי העמית באתר וזאת על מנת לשמור על פרטיותו. כמו כן, באתר האינטרנט של "תגמולים" יפורסמו נתונים על פעילות "תגמולים", תקנונים עדכניים, דוחות כספיים, פירוט ההשקעות וכן פרטי נושאי משרה בכירים ופרטי חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.
- תגמולים ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות ולכן תטפל בכל תלונה שתתקבל באופן מקצועי, הגון ויסודי וזאת בהתאם לתקנון התגמולים ללא משוא פנים ותוך כיבוד המתלונן.

7. שמירת סודיות – ושימוש במידע פנים

על כל עובדי תגמולים לשמור על סודיות המידע שהגיע אליהם מכוח עבודתם, מעמדם או תפקידם בגוף או מעמיתה וספקיה של תגמולים. מידע סודי הינו מידע שבידיעת תגמולים ואינו בידיעת הציבור, העשוי לסייע במישרין או בעקיפין למתחרים או לפגוע בתגמולים או בעמיתה במידה ומידע זה ייחשף. עובד אינו רשאי להעביר מידע מסחרי סודי של תגמולים לגוף חיצוני, בכלל זאת כלי התקשורת, קבוצות דיון, חדרי צ'טים ופורומים באינטרנט אלא אם כן הוסמך לעשות זאת. העברת מידע סודי בתוך תגמולים תיעשה לגורמים מוסמכים לכך בלבד, פניות מכלי התקשורת יופנו למנהל הכללי של תגמולים או ליו"ר הדירקטוריון. רק המנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון רשאים להעביר מידע לכלי התקשורת. על עובדי תגמולים לקבל אישור מהמנכ"ל לפני כל פרסום מידע, נשיאת נאום, מתן ראיון, או הודעה ציבורית, כמון כן על עובדי תגמולים להודיע למנהל הכללי או ליו"ר הדירקטוריון לפני כל פרסום מידע, נשיאת נאום, מתן ראיון או הודעה ציבורית, שיש בהם עניין ציבורי ואשר עשויים להשפיע על תדמיתה הציבורית של תגמולים.

8. כבוד לעובדים

"תגמולים" מתחייבת לתת לכל עובד הזדמנות שווה בכל תחומי העבודה במינוי לתפקידים ובקידום מקצועי, תגמולים אוסרת ותאסור תמיד אפליה על בסיס גיל, גזע, עדה, מגזר, דת, מוגבלות פיזית, העדפה מינית, מצב משפחתי או דעה פוליטית.

על כל עובדי תגמולים להימנע מכל סוג של התנהגות גסה, אלימה או מאיימת כלפי עובדים אחרים או כלפי עמיתה, ספקיה, מתחריה וכל אדם הבא במגע עסקי או חברתי איתה. התנהגות גסה, אלימה או מאיימת כוללת בתוכה הטרדה מינית ואלימות פיזית או מילולית או כל פעילות העלולה לגרום לאווירה מעליבה, פוגעת או עוינת.

9. אחריות אישית, יוזמה ומעורבות, ופעילות משותפת להגשמת מטרות הקופה

• תגמולים רואה בעמיתה שותפים מלאים להשגת מטרותיה ולהצלחתם המשותפת של תגמולים ועמיתה עובדי עיריית תל אביב יפו והגופים הקשורים. לאור זאת שואפת "תגמולים" שכל אחד מעמיתה, עובדיה, נושאי המשרה בה וספקיה יחוש הזדהות אמיתית ועמוקה עימה, ופועלת לקידום תחושה זו בקרב כל אחד ואחת מהם.

• אנו בתגמולים נוהגים ביושר ובהגינות כלפי העמיתים, הספקים, ופועלים כמיטב יכולתנו, תוך לקיחת אחריות אישית ונטילת יוזמה, לקידום טובת העמיתים.

• אנו בתגמולים מקפידים על דיווחי אמת ושקיפות בתוך החברה, ומחוצה לה.

10. שימוש בנכסי "תגמולים"

"תגמולים" נכסים חומריים, עסקיים, מסחריים ונכסים מוחשיים ובלתי מוחשיים אחרים. כל שימוש בנכסי תגמולים ייעשה באופן חוקי ואתי, ואך ורק לצורך קידומה העסקי והחברתי של תגמולים.

נכסים חומריים - כל הנכסים החומריים ישמשו אך ורק לקידום פעילותה העסקית והחברתית של תגמולים, יש לשמור על שלמותם ותקינותם ואין להשתמש בהם לצרכים פרטיים, אין למסור או להשאיל אותם לאחרים או להיפטר מהם ללא אישור.

מידע סודי וקניין רוחני - תגמולים מכירה בחשיבותו של נושא הקניין הרוחני ובצורך לשמור על סודיות המידע בתחומים בהן עוסקת תגמולים.

עובדי תגמולים יינקטו בכל הצעדים הדרושים לשמר ולהעצים את הקניין הרוחני של תגמולים ויימנעו מכל פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של גופים וחברות אחרות.

מערכת מחשבים ותקשורת: מערכת המחשב והתקשורת של תגמולים הכוללות מחשבים אישיים, תוכנות, ורשת תקשורת ישמשו לצרכי תגמולים בלבד, אין להשתמש במערכות אלו לגישה לאחזור, למשלוח, להפצה, להצגה, לאחסון או הדפסה של מידע שיש בו כדי להוליד שולל, להטריד, להשמיץ או לאיים, או של מידע שהוא בחזקת תועבה, גזעני, פונוגרפי או כל מידע שאינו בקנה אחד עם התנהגות חוקית, מקצועית ואתית.

11. כבוד האדם

- יש לנהוג בכל אדם בכבוד ובהתחשבות.
- יש לנהוג בזולת באופן מכובד והוגן.
- יש לחלוק את ההצלחה והשבחים עם האחרים כראוי.
- יש להימנע מביקורת פומבית זה על זה.
- יש לעודד אווירה של פתיחות, שיתוף פעולה והיוועצות.
- היחסים בין עובדי תגמולים יהיו מבוססים על אמות מידה גבוהות של כבוד והתחשבות ויש להחילם גם על היחסים עם העמיתים, הספקים ובני הקהילה המורחבת של קופת תגמולים.
- המסורת והרוח של תגמולים מבוססת על יחס של שוויון, כבוד, מקצוענות והערכה במקום העבודה, תגמולים אוסרת הטרדה מינית או כל צורה אחרת של הטרדה או איום בכל דרג שהוא, הטרדה על רקע גזע, לאום, מוצא, דת, מין, סטטוס אישי, גיל, העדפות מיניות, נכות, שירות צבאי ודעה פוליטית אסורה לחלוטין.
- תגמולים מצפה מעובדיה לעזור לה לשמור על סביבת עבודה בריאה, היגיינית ובטיחותית והכול בהתאם לדרישות החוק, נוהלי הקופה ואיכות הסביבה.

עמיתי קופת תגמולים יוכלו להשיג על איכות השירות במשרדי תגמולים וכן בעתיד בסקרים שייערכו באופן שוטף למדידת שביעות הרצון מהשירות לעמיתים.