

קוד התנהגות אתית

חברה לניהול קופות גמל של העובדים בעיריית תל אביב-יפו

חברה לניהול קופות גמל של העובדים בעיריית תל אביב-יפו (להלן "החברה") מאמינה כי על קופת גמל מובילה בתחום החסכון לטווח ארוך בישראל מוטלת האחריות לנהל ולשמור על החיסכון של עמיתיה ולהעניק להם שירות איכותי ואמין כתנאי יסודי ליכולתם של העמיתים לדעת ולממש את זכויותיהם. "החברה" מאמינה במתן רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים עמיתי החברה. התנהגות אתית מחייבת וללא תנאי, קיום קפדני של כל הוראות החוק, יושרה והגינות שהינם ערכים מרכזיים בפעילותה של החברה, ערכים אלה עומדים בבסיס קשריה של החברה עם עמיתיה, לקוחותיה, ספקיה וכלל הקהילה העסקית והחברתית וכן ביחסים שבין נושאי המשרה בחברה (שיקראו להלן ביחד "עובדי החברה") ובינם לבין עצמם, הקוד האתי קובע את עקרונות היסוד המחייבים את עובדי החברה 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 החברה.
12. שימוש בנכסי "החברה".
13. שמירת כבוד האדם.

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

על כל עובדי החברה לכבד את החוק ולציית בצורה מלאה ומוחלטת להוראותיו בכל מקום בו החברה פועלת, חל איסור מוחלט להפר הוראות חיקוק כלשהן בשם החברה, על כל עובדי החברה לקיים בנאמנות הוראות דין וכללים מקצועיים החלים על החברה. 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 "החברה" נדרשים להתייעץ עם הממונים עליהם או עם עובד אחר המתאים לכך, בכל סוגיה רלוונטית שמתעוררת. מעבר למחויבות המשפטית לציית לחוק, החברה שואפת גם להנהיג ולהציב דוגמה לחברות אחרות, כפועל יוצא מתחושת האחריות החברתית וההדדית. על כל עובדי החברה להתעדכן בהוראות הדין ובכלל זה הוראות החוקים, התקנות, הכללים וההחלטות הרגולטוריות הרלוונטיות מתחומי עיסוקו של העובד בחברה. אין משמעות הדבר שעל עובדי החברה להיות מומחים לעניינים משפטיים, אולם עליהם להיות מסוגלים לזהות מצבים וסוגיות הנדרשות לייעוץ משפטי נוסף.

2. רווחה, שירות והשקעות

עובדי "החברה" יעשו כמיטב יכולתם למען רווחתם וטובתם של עמיתי "החברה" תוך קיום קפדני של הוראות החוק, היושר המקצועי וההגינות העסקית. עובדי "החברה" הממונים על נושא ההשקעות יפעילו את מירב שיקול דעתם בבואם לקבל החלטות הנוגעות לפעילות "החברה" ובפרט בכל הקשור לענייני השקעות של תיק הנכסים, בבואם לקבל החלטות אלה יבחנו עובדי "החברה" את ההשקעות האלטרנטיביות ויפעילו שיקול דעת של משקיע סביר. עובדי "החברה" יעשו את המירב על מנת להעניק שירות אדיב, מסור, נאמן ולבבי לכל עמיתי "החברה" 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 "החברה". אסור לעובד "החברה" לנצל את מעמדו בקופה להפקת רווח או תועלת אישית.

עובדי "החברה" יימנעו מלעסוק בפעילות שעשויה ליצור ניגוד עניינים, או חשש לניגוד עניינים, בין ענייני "החברה" לבין העניינים האישיים של העובדים, על כל עובדי "החברה" להימנע מכל מצב העלול לגרום להם שלא למלא את תפקידם ב"חברה" כיאות ולקיים את מחויבותם ואחריותם כלפי החברה באופן ענייני ולטובת "החברה".

הפעולות הבאות ייחשבו כפעולות היוצרות ניגוד עניינים:

א. כשעובד "החברה" גורם לחברה לעשות עסקים עם קרובי משפחתו או חבריו.

- ב. כשעובד "החברה" עובד עבור מתחרה של "החברה".
- ג. כשלעובד "החברה" יש עניין כלכלי או אחר בספקים, לקוחות, או מתחרים של "החברה".
- ד. כשעובד "החברה" מתחרה או מתכנן להתחרות בה בתקופת העסקתו ב"החברה".
- ה. ניהול עסקים פרטיים עם עמיתים, לקוחות, ספקי "החברה" 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 בחברה או עם היועץ המשפטי של "החברה".
- 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

- "החברה" רואה במקצועיות את הבסיס ההכרחי להישגים וחותרת בכל עת להישגים מקצועיים מיטביים תוך הצדקת האמון שהעמיתים נותנים בקופה בנוגע לניהול כספם.
- "החברה" מאמינה ששירות ברמה נאותה, ביסודו הוא שירות מקצועי ולכן "החברה" מעמידה לטובת עמיתה :
- שירות אישי ומקצועי לכל עמית באמצעות מענה טלפוני על ידי נציגי "החברה" וכן פגישות פרונטאליות לצורך מתן הלוואות, הצטרפות, מעבר עמיתים והכוונה בענייני ביטוחים ומשיכת כספים וזאת על ידי נציגי "החברה".
 - הכשרת נציגי "החברה" 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 "החברה" וזאת על ידי פעילות בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי.
 - שיתוף פעולה העברת מידע וסינכרון בין היחידות השונות ב"חברה" לטובת ענייניו הכספיים והאישיים של העמית.
 - התעדכנות והתחדשות בכל הנושאים הקשורים בפעילויות החברה.

5. יעילות

- "החברה" מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים לעמיתי "החברה" בערוצי התקשורת השונים ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. בהתאם לזאת :
- "החברה" מאפשרת לעמיתה התקשרות טלפונית לנציגי "החברה" לכל פנייה בנושא פיננסי ומתן הלוואות ובעניינים שונים אחרים.
 - קבלת שירות פרונטאלי במשרדי "החברה" וקבלת מענה מקצועי וזאת בכפוף למגבלות חוק הייעוץ הפנסיוני. במשרדי החברה 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.
- "החברה" ערוכה לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון, העלול להשפיע על מערך השירות, יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חילופי ויינתן מענה לפעולות חיוניות הנדרשות.

6. שקיפות

- "החברה" מאמינה כי לצורך מתן שירות אמין ומקצועי עליה לספק לעמיתים מידע כללי ואישי מהימן ומדויק ומשכך מתחייבת החברה:
- משלוח דוחות אישיים לעמיתיה לפחות אחת לשנה על פי הוראות החוק.
 - העמדת אתר אינטרנט זמין לעמיתיה 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 "החברה" יפורסמו נתונים על פעילות "החברה", תקנונים עדכניים, דוחות כספיים, פירוט ההשקעות וכן פרטי נושאי משרה בכירים ופרטי חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.
 - החברה ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות ולכן תטפל בכל תלונה שתתקבל באופן מקצועי, הגון ויסודי וזאת בהתאם לתקנון החברה ללא משוא פנים ותוך כיבוד המתלונן.

7. שמירת סודיות – ושימוש במידע פנים

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

8. כבוד לעובדים

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

על כל עובדי החברה להימנע מכל סוג של התנהגות גסה, אלימה או מאיימת כלפי עובדים אחרים או כלפי עמיתיה, 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 החברה

- החברה רואה בעמיתיה שותפים מלאים להשגת מטרותיה ולהצלחתם המשותפת של החברה ועמיתיה עובדי עיריית תל אביב יפו והגופים הקשורים. לאור זאת שואפת "החברה" שכל אחד מעמיתיה, עובדיה, נושאי המשרה בה וספקיה יחוש הזדהות אמיתית ועמוקה עימה, ופועלת לקידום תחושה זו בקרב כל אחד ואחת מהם.
- אנו בחברה נוהגים ביושר ובהגינות כלפי העמיתים, הספקים, ופועלים כמיטב יכולתנו, תוך לקיחת אחריות אישית ונטילת יוזמה, לקידום טובת העמיתים.
- אנו בחברה מקפידים על דיווחי אמת ושקיפות בתוך החברה, ומחוצה לה.

10. שימוש בנכסי "החברה"

ל"החברה" נכסים חומריים, עסקיים, מסחריים ונכסים מוחשיים ובלתי מוחשיים אחרים. כל שימוש בנכסי החברה ייעשה באופן חוקי ואתי, ואך ורק לצורך קידומה העסקי והחברתי של החברה. נכסים חומריים - כל הנכסים החומריים ישמשו אך ורק לקידום פעילותה העסקית והחברתית של החברה, 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 - החברה מכירה בחשיבותו של נושא הקניין הרוחני ובצורך לשמור על סודיות המידע בתחומים בהן עוסקת החברה.

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

מערכת מחשבים ותקשורת: מערכת המחשב והתקשורת של החברה הכוללת מחשבים אישיים, תוכנות, ורשת תקשורת ישמשו לצרכי החברה בלבד, אין להשתמש במערכות אלו לגישה לאחזור, למשלוח, להפצה, להצגה, לאחסון או הדפסה של מידע שיש בו כדי להוליך 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 כיאות.
- יש להימנע מביקורת פומבית זה על זה.
- יש לעודד אווירה של פתיחות, שיתוף פעולה והיוועצות.
- היחסים בין עובדי החברה יהיו מבוססים על אמות מידה גבוהות של כבוד והתחשבות ויש להחילם גם על היחסים עם העמיתים, הספקים ובני הקהילה המורחבת של קופת החברה.
- המסורת והרוח של החברה מבוססת על יחס של שוויון, כבוד, מקצוענות והערכה במקום העבודה, החברה 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.
- החברה מצפה מעובדיה לעזור לה לשמור על סביבת עבודה בריאה, היגיינית ובטיחותית והכול בהתאם לדרישות החוק, נוהלי החברה ואיכות הסביבה.

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