



## אבני יסוד - האתיקה של קבוצת ישראלכרט

2017

חובילים דרך עסקית וערכית

קבוצת ישראלכרט



## אֵתִיקָה

תורת המוסר, תורת המידות. מערכת כללים הקובעת את ההתנהגות הרצויה והנכונה, בעיקר של קבוצה מסוימת או של מקצוע מסוים; העקרונות המקובלים להתנהגות מוסרית (מונח מילוני).

”כל הדברים הגדולים הם פשוטים, ורבים מהם ניתנים לביטוי במילה אחת: חופש, צדק, כבוד, חובה, תקווה.”

ווינסטון צ'רצ'יל

”מדינת ישראל תבחן לא בעושר, לא בצבא ולא בטכניקה, אלא בדמותה המוסרית ובערכיה האנושיים.”

דוד בן גוריון



## תוכן עניינים

24	ניגוד עניינים	6	דבר היו"ר והמנכ"ל
26	<b>ישראלכרט עם הספקים</b>	8	דבר סמנכ"ל משאבי אנוש
26	אמינות ומהימנות	10	אבני היסוד שלנו
27	ניגוד עניינים	14	<b>ישראלכרט עם העובדים</b>
30	<b>ישראלכרט עם הסביבה</b>	12	סביבת עבודה ראויה
30	ישראלכרט עם בעלי המניות	15	שוויון הזדמנויות
30	ישראלכרט עם הבנקים	15	חניעת הטרדה
31	ישראלכרט עם הרשויות	15	מקצועיות
31	ישראלכרט עם המתחרים	17	יעילות ומצוינות
31	ישראלכרט עם הקהילה והסביבה	17	אחריות
32	<b>המחויבות שלנו להטמעה</b>	18	ייצוגיות
33	<b>האחריות של כל אחד מאתנו</b>	18	שמירה על נכסי הקבוצה
35	<b>ערוצי דיווח</b>	19	ניגוד עניינים
		22	<b>ישראלכרט עם הלקוחות</b>
		22	אמינות
		22	מקצועיות
		23	שרותיות
		23	גילוי נאות



## דבר היו"ר והמנכ"ל



עובדות ועובדים יקרים,

כקבוצה המובילה בתחום כרטיסי האשראי בישראל, לישראלכרט אחריות להנהיג בסביבתה תרבות עסקית המבוססת על אמינות וכבוד.

אנו, בקבוצת ישראלכרט, מאמינים כי עסקים עושים ביושר ובמידתיות, ושואפים לפתח את העסקים בהתמדה, על פי אמות מידה ערכיות. אנו מקפידים לשמור על טוהר המידות בקשרינו עם כל מחזיקי העניין של הקבוצה- העובדים, הלקוחות, בתי העסק, בעלי המניות וכל גורמי הסביבה והקהילה.

במהלך שנות קיומה של החברה, בנינו קשרים אמיצים עם לקוחותינו, בהם פעלנו לביסוס האמון, השירות האיכותי, היושרה והמקצועיות. אנו רואים חשיבות רבה בשיתוף פעולה עם כל מחזיקי העניין של הקבוצה, המקדם השגת יעדים ויצירת ערכים משותפים לכולם. הקוד האתי של קבוצת ישראלכרט אשר נכתב בשנת 2010 ואושר ע"י הדירקטוריון נכתב על בסיס של ערכים, אמינות ויושר עסקי המנחים את דרכנו לאורך שנים.

בשנה זו תיקפנו וחידשנו את הקוד האתי אשר מחייב את ההנהלה והעובדים כאחד להתנהגות ראויה ואחראית, כפי שמפורטת בקוד.

אנו מחוייבים להמשיך ולהטמיע את הקוד האתי, ולפעול בהתאם הן כלפי פנים והן כלפי ציבור לקוחותינו ובכך נצליח לשמר ולטפח את המוניטין שלנו כקבוצה מובילה, ויחד עם זאת להמשיך להתחדש ולהתפתח.

רון וקסלר  
מנכ"ל

רון שטיין  
יו"ר



## דבר סמנכ"ל משאבי אנוש



אני שמחה להציג את הקוד האתי המחודש של קבוצת ישראלכרט. הקוד האתי הינו תעודת הזהות הערכית של החברה ולמעשה מפרט את הערכים ההתנהגותיים הייחודיים שלה. אנו, בקבוצת ישראלכרט, מחוייבים לראות את האדם ולכבדו, לנהל קשרי עבודה המבוססים על אנושיות, אכפתיות והתחשבות, בכל עת.

הקוד האתי שלנו משקף את הערכים המרכזיים של קבוצת ישראלכרט, ומורה לנו את הדרך הראויה בעשייה היומיומית של כולנו, למען קבוצת ישראלכרט. זאת, לצד חוקים והוראות מחייבים הנוגעים לעסקינו, אותם אנו מקפידים לקיים.

במסגרת הקוד ניתנת חשיבות רבה לנושא מעורבות בסביבה ובקהילה, בה אנו חיים. המעורבות באה לידי ביטוי בנתינה, דאגה ואחריות, ומהווה חלק בלתי נפרד ממחוייבותנו המוסרית להחזיר לקהילה. עבור כולנו, זו זכות גדולה.

השנה תוקף ועודכן הקוד האתי של ישראלכרט בהתאם לשינויים הסביבתיים והטכנולוגיים שהתרחשו בשנים האחרונות. תהליך תיקוף הקוד בדומה לתהליך כתיבת הקוד האתי, כלל שיח פתוח בו לקחו חלק עשרות עובדים ומנהלים מכלל הקבוצה, ומתחומי עיסוק מגוונים והתבסס על ניתוח אירועים שעלו מן השטח ופעילות הטמעה של הערכים האתיים.

אני מזמינה אתכם להיעזר בקוד האתי ככלי להתמודדות מול דילמות ברמה היומיומית, בשגרת העבודה שלנו ולהתחייב להתנהגות אחראית וראויה על פי הערכים הכתובים בו. אנו נמשיך לעבוד בסטנדרטים האתיים הגבוהים ביותר, כי הם, אבני היסוד להצלחתנו לאורך זמן.

מאורה שלגי  
סמנכ"ל משאבי אנוש



## אַבְנֵי יִסּוּד

מרכיבים חיוניים שעליהם מבוסס או מושגת  
דבר מה שבלעדיהם אין לו קיום (מונח מילוני).





**אמינות**

אמינות, נכונות, נאמנות למקור, מהימנות, תכונתו של מי שאפשר לבטוח בו או לסמוך עליו (מונח מילוני).

**מקצועיות**

מומחיות, בקיאות, מיומנות, ידע מעמיק (מונח מילוני).

**מחויבות לשירות**

תחושת אחריות שאדם מרגיש כלפי משהו או מישהו שיש לו חובה מוסרית כלפיהם. שירות - עזרה, סיוע, טיפול במשהו, עבודה או פעולה שתכליתן סיוע לפעולתם של אחרים (מונח מילוני)

**כבוד**

רגש של הערכה ויחס של אדיבות כלפי אדם, הוקרה למשהו, הקפדה שלא לפגוע בו, הכרה בדבר מה או בערכו ובחשיבותו המחייבת יחס של דרך ארץ כלפי (מונח מילוני).

**אמינות**

המוניטין של קבוצת ישראלכרט בנוי על האמינות שלנו ואנו פועלים לביסוסה בכל עת. אנו שומרים על יושר ושקיפות בעסקים, ומצייתים להוראות החוק והנחיות הרגולציה המחייבות.

**מקצועיות**

אנו בקיאים ברזי המקצוע של תחומי העיסוק שלנו, מעמיקים בהתמדה את מרחב הידע שלנו, ומבצעים את עבודתנו ביסודיות, באחריות ובשאיפה מתמדת למצוינות ושיפור ביצועים.

**מחויבות לשירות**

אנו מחוייבים לתת שירות מצויין ואיכותי ללקוחותינו ולעמיתנו. אנו נוהגים במקצועיות, באנושיות, ביעילות ובזמינות גבוהה, כדי להעניק להם חווית שירות מהנה ואפקטיבית.

**כבוד**

אנו מתייחסים לכל אדם, באשר הוא, בכבוד. אנו מכבדים את עמיתינו לעבודה, את עמיתינו לעבודה, את מקום עבודתנו ואת קהל לקוחותינו. אנו שומרים על צנעת הפרט ומכבדים מגוון של דעות ואוכלוסיות שונות.

**אנושיות**

רחמנות, אהדה, התחשבות, יחס טוב וחם לזולת, הומאניות (מונח מילוני).

**שותפות**

התחברות ביחד ופעילות מתוך שיתוף פעולה, עשייה משותפת, פעילות משותפת (מונח מילוני)

**חדשנות**

חידוש, המצאה, יצירה יש מאין, התאמה לזמן החדש, שיפור בהתאם לדוח ההווה, נטייה או נוהג לחדש דברים (מונח מילוני)

**אחריות חברתית**

השגת הצלחות עסקיות בדרכים השומרות על הערכים המוסריים, והמכבדות בני אדם, קהילות ואת הסביבה הטבעית. (מתוך האנציקלופדיה לאחריות חברתית בעסקים ודיווח חברתי שפורסמה ע"י BDO זיו האפט)

**אנושיות**

אנו רואים בראש ובראשונה את האדם ומקפידים על קיום קשרים אנושיים עם חברינו לעבודה, עם לקוחותינו ועם הקהילה. אנו מטים אוזן קשבת, מקיימים שיח 'בגובה העיניים' ומגלים רגישות לצרכים המשתנים של מחזיקי העניין.

**שותפות**

אנו עובדים יחד עם השותפים שלנו בתוך הקבוצה ומחוץ לה. אנו פועלים בנחישות, כדי להשיג את יעדי הקבוצה ולהביאה להצלחות.

**חדשנות**

אנו שואפים להתחדש, ליזום, להוביל מהלכים עסקיים וארגוניים, ולהיות פורצי דרך בכל תחומי פעילותנו, על מנת להמשיך להיות מנהיגי שוק, בתחומי העסקים שלנו.

**אחריות חברתית**

אנו מאמינים כי כקבוצה מובילה בתכומה, יש לנו מחויבות לקהילה בתוכה אנו חיים ופועלים. אנו מטפחים בהתמדה פעילויות נתינה ומעודדים התנדבות למען הקהילה וחוסנה.



## ישראל עם העובדים

אנו עובדים יחד באווירה מכבדת, חמה ופתוחה, תוך התייחסות ומחויבות לצרכיו של העובד כאדם. אנו מגלים אחריות מלאה לעבודתנו, ופועלים ביושר ובמקצועיות, תוך נאמנות לקבוצה וליעדיה.

### סביבת עבודה ראויה

**תקשורת ודיאלוג** - אנו מטפחים אקלים ארגוני אנושי ונעים; שומרים על תקשורת פתוחה ומכבדת, חופש הבעה ומקשיבים לפנייות, דעות, רעיונות ויוזמות, צרכים ואתגרים מיוחדים.

**יחסי אמון** - אנו בונים יחסי אמון ומעניקים יחס אישי ואנושי לכל העובדים עמנו.

**רווחת העובד** - אנו פועלים למען שיפור איכות החיים הכוללת של העובדים בעבודה ובפנאי, במגוון רחב של פעילויות רווחה, המחזקות את תחושת השייכות של העובדים לקבוצה.

**רגישות לצרכי העובד** - אנו מתחשבים ותומכים בעובדינו ומגלים רגישות לצרכיהם המיוחדים, לרבות משרתי מילואים, אמהות לילדים קטנים ובעלי מוגבלויות. אנו מעודדים ומחזקים עובדים בעת צרה ומסייעים לעובדים שנקלעו למצוקה.

**פרטיות** - אנו שומרים על צנעת הפרט ומקפידים על אבטחת המידע האישי של העובדים.

**זכויות העובד** - אנו מקפידים לכבד את זכויות העובדים ואת ההתייבויות כלפיהם ומספקים להם תמורה כוללת הולמת עבור עבודתם.

**בטיחות וגהות** - אנו מקדמים סביבת עבודה בטוחה ובריאה ומקנים לעובדים תחושה של בטחון. אנו פועלים על פי נוהלי הקבוצה בתחומים אלה ופועלים להתריע בפני הגורמים האחראיים על כל מפגע בטיחותי או בריאותי שעלול לסכן את שלומם של העובדים ו/או הלקוחות, או עלול לחשוף את החברה לנזקים."







## שוויון הזדמנויות

**גיוס עובדים** - אנו מגייסים, מעסיקים ומקדמים עובדים על פי כישורים, ביצועים והתאמה לצרכים. אנו פועלים בהתמדה כדי ליצור להם הזדמנויות להתקדם ולצמוח לתפקידים חדשים.

**אי אפליה** - אנו מקפידים על שוויון הזדמנויות, ללא כל אפליה על רקע מין, גיל, מגדר, מגזר, דת או נטייה מינית ומגלים סובלנות ורגישות לצרכים של עובדים מאוכלוסיות מגוונות.

## מניעת הטרדה

אנו מקפידים על קיום סביבת עבודה נעימה וללא הטרדה מכל סוג. אנו שוללים כל אמירה או התנהגות מפלה, מאיימת, מנצלת או פוגעת, וכל סוג של הטרדה ובכלל זה הטרדה מינית. אנו שוללים ומתנגדים לכל אמירה פוגענית וגילוי אלימות מילולית או פיזית.

## מקצועיות

**תרבות למידה** - אנו מעודדים תרבות של למידה אישית ומשותפת והתעדכנות מתמדת, התורמת להתפתחות המקצועית, הניהולית והאישית של העובדים, ומניבה פירות של מקצועיות, מצוינות וצמיחה הן לקבוצה והן לעובד.

**הכשרה ופיתוח** - אנו מעניקים לעובדים סביבה וכלי עבודה נאותים, ידע והדרכות מקצועיות על מנת לאפשר להם לבצע את עבודתם בהצטיינות.

**מחויבות ונאמנות** - אנו מגלים אחריות ומקצועיות מלאה בעבודתנו, שואפים לביצועים מעולים ופועלים תוך מחויבות ונאמנות לקבוצה וליעדיה.



## יעילות ומצוינות

**שיתוף במידע** - אנו פועלים להידוק הקשר הפנימי ומשתפים את העובדים במידע אודות הקבוצה ופעילויותיה.

**הפקת לקחים** - אנו מדווחים על תקלות באופן מיידי, מפיקים לקחים ופועלים ללמוד מהן על מנת להצטיין בפעם הבאה.

**טיפוח מצוינות** - אנו מטפחים הצטיינות ומוקירים מסירות ומאמץ מיוחדים.

**עידוד יוזמה וחדשנות** - אנו מגלים גמישות והסתגלות לשינויים ומעודדים יוזמה, יצירתיות וחדשנות כדי להוביל מהלכים עסקיים וטכנולוגיים חדשניים בתחומי פעילותנו.

**יעילות** - אנו פועלים באופן ממוקד ויעיל, טורחים לקצר תהליכים ולהגיע לתוצאות אפקטיביות. אנו מחויבים לבצע משימות באופן מקצועי וענייני ולעמוד בלוחות הזמנים שנקבעו.

**שיתוף פעולה** - אנו משתפים פעולה למען הצלחת הקבוצה, מקפידים על דיווחים אמינים, מעניקים שירות פנימי איכותי, מעבירים מידע ומסייעים זה לזה.

## אחריות

**אחריות אישית** - אנו מביאים לביטוי אחריות אישית ומקצועית ושואפים לביצועים מעולים.

**מנהיגות** - אנו מחזקים כישורי מנהיגות, דוגמא ואחריות אישית של מנהלים ועובדים.

**זהירות בלקיחת אשראי** - אנו מגלים אחריות וזהירות כעובדים במוסד פיננסי ונמנעים מלקיחת אשראי ממסגרות של מערכות מימון לא פיננסיות (למשל, בשוק האפור).

**מעורבות חברתית** - אנו מטפחים ערכים של אזרחות טובה, מעורבות חברתית וקשר עם מדינת ישראל וערכיה.

## ייצוגיות

**ייצוג מול גורמי חוץ** - אנו מחויבים לייצג את הקבוצה באופן הולם, לשמור על תרבות עסקית נאותה ועל המוניטין של הקבוצה וערכיה. אנו לא מצהירים הצהרות בנוגע לקבוצת ישראלכרט, לעסקיה וללקוחותיה ולא מייצגים את הקבוצה מול התקשורת הכתובה או הרשתות החברתיות ומול גורמי חוץ אחרים (לרבות פעילות פרטית ברשת האינטרנט), אלא אם זאת הגדרת התפקיד ובכפוף לסמכויות שהוגדרו לעובד.

**הופעה ייצוגית** - אנו מכבדים איש את רעהו ואת מקום עבודתנו. אנו מכבדים עמידה בזמנים, לרבות במפגשים משותפים, במילוי משימות ובמענה לפניית אלינו. אנו מקפידים על שפה מדוברת וכתובה נאותה ותרבות דיון מכובדת. אנו שומרים על הופעה ייצוגית והתנהגות הולמת.

## שמירה על נכסי הקבוצה

**סודיות** - אנו שומרים על נכסי הקבוצה ומקפידים לנצור כל מידע על הקבוצה ועסקיה ולעשות בו שימוש לצרכי העבודה בלבד.

**שימוש במשאבים** - אנו מקפידים לעשות שימוש בסמכות ובמשאבים שניתנו לנו לתכלית שלשמה נועדו בלבד ולטובת הקבוצה.





## ניגוד עניינים

**העסקה במקום עבודה אחר** - אנו לא מאפשרים לעובדינו העסקה בארגון עסקי או בפעילות עסקית אחרת, אלא אם התקבל אישור בכתב ומראש. אנו מקפידים כי לעבודה הנוספת אין השפעות שליליות על העבודה בקבוצה. אנו מצפים מעובדינו שישקיעו את זמנם ומרצם בעבודות החברה."

**טובות הנאה** - כעובדי הקבוצה והפועלים בשמה לא נציע ולא נקבל מתנות, דברי ערך וטובות הנאה מכל סוג ולא נפעל להשגת תועלת עסקית, ארגונית ותפעולית בדרכים המנוגדות לחוק, לנוהלי העבודה בחברה ולערכי הקוד האתי. במקרה ויוצע לנו דבר ערך כלשהו במסגרת תפקידנו בקבוצה, ניידע ונעביר את הטיפול לגורם אחראי המוגדר בקוד האתי. בכל מקום בו יש לנו חשש לניגוד עניינים בין העניין האישי שלנו לבין ענייניה של הקבוצה, ניידע את הגורם האחראי בקבוצה ונעדיף להעביר את הטיפול לגורם אחר.

**חניעת שוחד ושחיתות** - אנו מתנגדים לתופעת שחיתות ואוסרים על קבלה ומתן של שוחד. אנו מתנהלים בעבודה ועושים עסקים ביושר והגינות, שומרים על טוהר מידות ונמנעים מחצבים של ניגוד עניינים או ממראית עין של ניגוד עניינים.

**פעילות פוליטית** - לכל עובד הזכות לדעה פוליטית. עם זאת, אנו לא עושים שימוש בעובדי הקבוצה או בנכסיה למטרות פוליטיות ו/או ניצול מעמד ותדמית החברה למטרות פוליטיות.



## ישראלכרט עם הלקוחות

אנו בישראלכרט מחויבים לכל הלקוחות שלנו - מחזיקי כרטיסינו ובתי העסק המכבדים אותם - ורואים בהם שותפים לדרך. טובת הלקוחות עומדת לנגד עינינו ואנו פועלים בהתמדה לחיזוק נאמנותם.

### אמינות

בקרת איכות ושירות - אנו מחויבים לספק ללקוחותינו מוצרים ושירותים אמינים, העוברים בקורות איכות קפדניות ורצופות, באופן שיוכלו לעשות בהם שימוש ללא תקלות. אנו מחויבים להעמיד תשתית טכנולוגית איתנה ולשמרה באופן שתוכל לתמוך במתן שירות אמין ומתקדם ללקוחותינו.

מוסר עסקי - אנו נמנעים מעסקים עם גופים שעיסוקם אינו חוקי או אינו מוסרי ולעולם לא חסייעים לגוף כלשהו לבצע פעילות בלתי חוקית או בלתי מוסרית.

מניעת זיוף והונאה - אנו מחויבים לפעול בנחישות על מנת להגן על כספם של לקוחותינו מפני זיופים והונאות כתוצאה משימושים לרעה בכרטיסיהם.

אי אפליה - אנו פועלים ללא משוא פנים וללא אפליה בין לקוחותינו על בסיס קרבה, דת, לאום או מגדר.

סודיות ופרטיות - אנו שומרים על סודיות מוחלטת בכל הנוגע למידע על לקוחותינו, ומקפידים על אבטחתו.

### מקצועיות

שיתופי פעולה עסקיים - אנו פועלים בהתמדה להעמקת שיתוף הפעולה שלנו עם בתי עסק, המכבדים את כרטיסינו, על ידי קשר מקצועי קרוב, זמין וממוקד לטיפול בצרכיהם הכוללים. אנו יוצרים עמם שיתופי פעולה עסקיים לתועלת הלקוחות.



## ניגוד עניינים

**איסור מתן וקבלת מתנות** - איננו מקבלים או מציעים מתנות, דברי ערך וטובות הנאה מכל סוג ואיננו מתנים שירות בשירות. אנו נמנעים מהתקשרות עם כל לקוח, בכל עסקה המבוססת על שיקולים לא ענייניים ולא מקצועיים, המנוגדים לחוק, לנוהלי העבודה בחברה ולערכי הקוד האתי.

**שימוש בשם הקבוצה** - אנו לא משתמשים בשמה של הקבוצה ולא נציג עצמנו פועלים מטעמה בכל התקשרות פרטית שלנו עם כל לקוח.

**מניעת שוחד שחיתות** - אנו עושים עסקים ביושר והגינות, שומרים על טוהר מידות, שוללים כל צורה של שחיתות וקבלת שוחד ונמנעים ממצבים של ניגוד עניינים או ממראית עין של ניגוד עניינים עם הקבוצה בפעילות מול הלקוחות.

**איכות המוצר** - אנו מעודדים שיח, קשובים לצרכים המגוונים של לקוחותינו ומפתחים מוצרים ושירותים ברמה מקצועית גבוהה, המספקים פתרונות לצרכים המשתנים של הקבוצות השונות באוכלוסיה בישראל, הנמנות עם לקוחותינו. דת, לאום או מגדר.

## שירותיות

**שירות איכותי ומקצועי** - אנו מחויבים למתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחותינו ומעניקים להם חווית שירות מהנה, אנו מחויבים לנהוג בכבוד, אדיבות והגינות כלפי לקוחותינו: לכבד את כל ההתחייבויות כלפיהם ולהקפיד על שמירת זכויותיהם גם במקרה של טעות או תקלה.

**זמינות ויזומה** - הננו זמינים ללקוחותינו ופועלים לסיום מהיר, יעיל ואפקטיבי של הטיפול בכל פניה. אנו מגלים יזומה ויצירתיות מול אתגרים בשירות ברגעי אמת.

**הקשבה וסובלנות** - אנו מקשיבים ללקוחותינו, מפגינים סובלנות והתחשבות מירבית בצרכיהם כמקבלי שירותים ומגלים אנושיות ורגישות בעתות צרה.

**נגישות** - אנו דואגים ליצור שירותים נגישים גם ללקוחות נכים ובעלי מוגבלויות. אנו מעודדים את המודעות לנגישות לבעלי מוגבלויות גם באמצעות שיתופי פעולה עם בתי עסק המוכרים על ידי סימול הנגישות.

**חווית הלקוח** - אנו פועלים ליצירת חווית שימוש מהנה ובעלת ערך במוצרינו ללקוחותינו, מחזיקי הכרטיסים.

## גילוי נאות

**אמינות ושקיפות** - אנו מקפידים על מתן דיווחים אמינים ומדויקים ללקוחותינו. אנו שומרים על כללי תקשורת ברורה, מספקים כל מידע בשקיפות, באופן פשוט וברור ומקפידים על אמת בפרסום. אנו עושים כל שביכולתנו על מנת שהלקוחות יפעלו מתוך הבנה ושיקול דעת מלאים, בבחירה ובשימוש במוצרים ובשירותים שלנו, ויפיקו מהם תועלת מירבית.

**מו"מ הוגן** - אנו מנהלים משא ומתן בהוגנות, בשקיפות ובתום לב.



## ישראלכרט עם הספקים

אנו בישראלכרט רואים בספקים שותפים שלנו לעסקים ויוצרים עמם יחסים המושתתים על הוגנות וכבוד.

### אמינות ומהימנות

**הוגנות ושקיפות** - אנו מנהלים משא ומתן בהוגנות, בשקיפות ובתום לב, איננו מנצלים לרעה את גודלנו ומקפידים על כיבוד הסכמים.

**יחסי עבודה מכבדים** - אנו נוהגים לפתח קשרי עבודה מכבדים ואנושיים עם ספקים.  
**איכות המוצרים** - אנו בוחנים את איכות המוצרים והשירותים שאנו מקבלים מהספקים למען לקוחותינו.

**הוגנות** - אנו חותרים לעסקות הוגנות, המאפשרות לכל הצדדים לצאת נשכרים.  
**סודיות המידע** - אנו שומרים על סודיות הנתונים שמעבירים אלינו ספקים.  
**אי אפליה** - אנו בוחרים ספקים על פי קריטריונים מקצועיים, ענייניים וברורים, תוך הקפדה על שוויון הזדמנויות ואי אפליה בין ספקים.

**זכויות עובדי קבלן** - אנו מגלים אחריות כלפי עובדים המועסקים על ידי קבלן חיצוני, ששירותיו נשכרו על ידי הקבוצה. אנו מתייחסים אליהם בכבוד ואנושיות ומוודאים כי הם מקבלים ממעסיקיהם את הזכויות ותנאי ההעסקה בהתאם להוראות החוק.



## ניגוד עניינים

**מניעת שוחד ושחיתות** - אנו עושים עסקים ביושר והגינות, שומרים על טוהר מידות, שוללים כל צורה של שחיתות וקבלת שוחד ונמנעים ממצבים מניגוד עניינים או ממראית עין של ניגוד עניינים עם הקבוצה בפעילות מול הלקוחות.

**איסור מתן וקבלת מתנות** - איננו מקבלים או מציעים מתנות, דברי ערך וטובות הנאה מכל סוג ואיננו מתנים שירות בשירות. אנו נמנעים מהתקשרות עם כל לקוח, בכל עסקה המבוססת על שיקולים לא ענייניים ולא מקצועיים, המנוגדים לחוק, לנהלי העבודה בחברה ולערכי הקוד האתי.

**שימוש בשם הקבוצה** - אנו לא משתמשים בשמה של הקבוצה ולא נציג עצמנו פועלים מטעמה בכל התקשרות פרטית שלנו עם כל לקוח.



## ישראלכרט עם הסביבה

### ישראלכרט עם בעלי המניות

אנו בישראלכרט מחויבים לבעלי המניות שלנו וליצירת ערך עבורם. אנו פועלים בהתמדה למען המוניטין של הקבוצה, חוסנה, ביסוס מעמדה המוביל והשגת יעדיה העסקיים.

- אנו מכוונים ליעדי הקבוצה ומשקיעים את מירב המאמצים להשגתם.
- אנו מקפידים על מסירת מידע מלא הנדרש על פי החוק והוראות ממשל תאגידי, תוך שקיפות ונאמנות מלאים וקיום הוראות הפיקוח והבקרה הנדרשים.

### ישראלכרט עם הבנקים

אנו בישראלכרט רואים בבנקים המשווקים את כרטיסינו שותפים מרכזיים שלנו. אנו רואים בשותפות עמם מנוף להתפתחות הדדית ופועלים יחד למען טובת הלקוחות המחזיקים בכרטיסינו.

- אנו מחויבים לשמור על סודיות המידע של כל בנק.
- אנו זמינים לעובדי הבנקים, מכבדים אותם, מעשירים את הידע שלהם בתחום כרטיסי האשראי ונותנים להם שירות מקצועי.
- אנו מקפידים על כיבוד ההסכמים שלנו עם הבנקים.





## ישראלכרט עם הרשויות

אנו מתחייבים לעמוד בכל הוראות החוק והרגולציה המחייבות כלשונן.

- אנו מדווחים דיווחי אמת באופן מלא ומדויק ובמועדים שנקבעו על פי הוראות המחשלת התאגידי.
- אנו נותנים דוגמא לציית להוראות החוק והנחיות הרגולציה ומנחילים את ההנחיות בקרב עובדינו.
- אנו מדווחים על תקלות בשקיפות, אם קורות, ופועלים לתיקון בזמן אמת.
- אנו פועלים בהתאם לכללים של הארגונים הבינלאומיים עמם אנו קשורים ומכבדים את ההסכמים עם כל אחד מהם.

## ישראלכרט עם המתחרים

אנו בישראלכרט מכבדים את המתחרים. אנו פועלים ליצירת סביבת עסקים אמינה, הוגנת ונקייה בתחומינו.

- אנו מתחרים בזכות האמינות, איכות השירות והחדשנות של מוצרינו.
- אנו מקפידים על תחרות הוגנת; אנו מקדמים את מוצרינו ושירותינו תוך הדגשת יתרונותיהם. אנו מתבטאים ביחס למתחרינו ומוצריהם בצורה נאותה, מכבדת ולא מטעה.
- אנו נוהגים ברגישות ובזהירות בכל מידע על מתחרינו.

## ישראלכרט עם הקהילה והסביבה

ישראלכרט פועלת בהתמדה למען הקהילה ומגלה אחריות חברתית וסביבתית. אנו מחזקים את ערכי הנתינה והקיימות, "תורמים ועושים למען הקהילה שבתוכה אנו פועלים, הן כקבוצה והן כעובדים, על מנת לבסס את החוסן והקיימות של הקהילה והסביבה, ולהגביר את המודעות לנושאים אלו בקרב עובדינו.

- אנו מעודדים עובדים לפעילות של התנדבות ונתינה למען הקהילה ופועלים יחד מתוך

רצון לתרום לשיפור פני החברה בישראל, ובמיוחד לחיזוק אוכלוסיות חלשות ונזקקות בתוכה וקידום דור העתיד. אנו עושים זאת מתוך תחושה של "גאות יחידה".

- אנו תורמים למען קידום יעדים חברתיים בחברה בישראל.
- ישראלכרט חרתה על דגלה פעילות למען קידום התרבות בישראל ובכך היא תורמת ועושה להעשרה, הנגשה ופולורליזם בתרבות.
- אנו פועלים ליעילות וחסכון בשימוש במשאבי הארגון תוך הגנה על איכות הסביבה: חסכון באנרגיה ומים, הפחתת השימוש בנייר, מחזור חומרים ופסולת, ושימוש בחומרים ידידותיים לסביבה במשרדינו וברכבינו.

## המחויבות שלנו להטמעה

אבני היסוד באתיקה שלנו בישראלכרט, נכתבו על סמך הרוח הקיימת בישראלכרט מאז היווסדה ולאורך כל השנים, ומשקפים גם את הדרך אליה אנו שואפים ומכוונים את עשייתנו. משכתבנו את התורה, אנו מחויבים עוד יותר לקיומה ולהטמעתה בכל אורחותינו. קבוצת ישראלכרט מפעילה תכנית אתיקה, אשר כוללת תהליכים קבועים להטמעה וליישום של הקוד האתי שלנו, באחריות הממונה על האתיקה וועדת האתיקה, המובילים את הנושא בקבוצה.

אנו שמים דגש על הטמעה של הקוד האתי הן בקבלת החלטות והן בביצוע יומיומי של הנחיות האתיקה. אנו מתחייבים להדריך כל עובד, לוודא פרסום הקוד האתי בערוצי התקשורת הפנימיים בקבוצה ולרעננו על פי הצורך.

אנו, המנהלים בקבוצת ישראלכרט, מתחייבים לעודד שיח אתי, להעלות את המודעות לסוגיות ודילמות אתיות, לתת תמיכה ניהולית וליצור אקלים ארגוני אשר יקלו על כל עובד לייצג אותנו בכבוד.



במצב נתון לאחר עיון בקוד האתי, יש לך ספק לגבי דרך הפעולה שראוי לנקוט בה, עליך לפנות לממונה עליך או לממונה על האתיקה, כדי לשאול בעצתם ולקבל את הכוונתם. פניות לממונה על האתיקה תישמרנה בסודיות.

## האחריות של כל אחד מאיתנו

הקוד האתי שלנו מחייב כל אחד ואחת מאיתנו, מנהלים ועובדים, בקבוצת ישראלכרט. הוא מורה לנו את הדרך הראויה בעשייה היומיומית שלנו, ואנו, כעובדי הקבוצה, מתחייבים להוות דוגמה אישית ולפעול לפיו בכל אורחותינו. האחריות האישית של כל אחד מאיתנו היא להכיר את הנחיות הקוד ולפעול בהתאם וכמו כן, להתריע על כל התנהגות או פעולה, שלפי מיטב אבחנתנו, אינה מייצגת את ערכי ישראלכרט והקוד האתי שלה.

אנו מאמינים כי כל עובד בקבוצת ישראלכרט שואף לפעול על פי ערכי הקבוצה והקוד האתי שלה. יחד עם זאת, איננו עובדים בחלל ריק ולכן בשגרת העבודה אנו עלולים להיתקל בדילמות ובסוגיות אתיות. במצבים אלו יש להפעיל שיקול דעת, ומומלץ להתחשב במספר מרכיבים חשובים בתהליך ההתמודדות עם דילמות אתיות:

### המודעות לדילמה

אנא שים לב תוך כדי עבודתך אם ישנה דילמה בין צרכים של מחזיקי עניין שונים, בין ערכי היסוד שלנו לבין לחצי השעה, או בביטוי של הערכים בהחלטותיך ובפעולותיך.

### שקיפות הדילמה

אור היום מחטא הכלי, נאמר כבר לפנינו. אנא שתף אחרים, במיוחד מנהלים, כשאתה נתקל בדילמה אתית.

### התמודדות עם הדילמה

בבואך לפעול, שאל את עצמך: " האם המעשה חוקי או מוגדר בנהלי הקבוצה ? ", " האם הוא תואם את רוח אבני היסוד שלנו בישראלכרט?", " איך הייתי מקבל את זה לו הייתי בנעליו?", " האם הייתי גאה לו היו מספרים על המעשה שלי?".

הקוד האתי מספק הכוונה כללית לגבי הדרך הראויה והנכונה. עם זאת, בסביבה של מציאות משתנה, הוא אינו יכול לתת מענה לכל דילמה המתעוררת בשגרת היומיום. לפיכך, אם





## ערוצי דיווח

אנו מקדמים תרבות אתית, המאפשרת לכל עובד להיועץ ולהתלונן על חשדות להתנהלות שאיננה עולה עם הקוד האתי ומבטיחים הכוונה, תמיכה והגנה לפונים ולחושפים של התנהגות אישית ועסקית הנוגדת את האמור בסעיפי הקוד האתי. הקוד האתי מספק הכוונה כללית לגבי הדרך הראויה והנכונה. עם זאת, בסביבה של מציאות משתנה, הוא אינו יכול לתת מענה לכל דילמה המתעוררת בשגרת היומיום. לפיכך, אם במצב נתון לאחר עיון בקוד האתי, יש לך ספק לגבי דרך הפעולה שראוי לנקוט בה, או במקרה של הפרת הקוד האתי, עליך לפנות למחמנה עליך, או לנאמני האתיקה בקבוצה או למחמנה על האתיקה כדי לשאול בעצתם ולקבל את הכוונתם. הפניות מתאפשרות באופן אנונימי או מזהה בערוצים השונים (טלפון, דוא"ל או בכתב) והן תישמרנה בסודיות ובהתאם לאמור בחוק.

כל עובד שיפנה וידווח בתום לב על דילמה אתית, הפרה או חשש להפרה של הקוד האתי, מובטח לו כי לא ייפגע ע"י החברה בענייני עבודתו בשל הדיווח."

עובדות ועובדים יקרים, מצ"ב קישור לכתובות והטלפונים של נאמני האתיקה והמחמנה על האתיקה אליהם תוכלו לפנות במידת הצורך:

לפרטי ההתקשרות עם נאמני האתיקה  
לחצו כאן

