



ישראל כרט

ההזדמנות לייצר הזדמנות
ולקחת אחריות



של ישראל: **כרט**

לקיחת אחריות, מיקוד
בלקוח, יושרה וכבוד הדדי
בדרך לצמיחה פיננסית





ישראל כרט

ההזדמנות לייצר הזדמנות
ולקחת אחריות

הקוד האתי של ישראל כרט:

לקיחת אחריות, מיקוד בלקוח,
יושרה וכבוד הדדי
בדרך לצמיחה פיננסית



תוכן עניינים

_____	ערכי ישראל לשימוש הקוד האתי
_____	ישראל עם העובדים
_____	ישראל עם הלקוחות
_____	ישראל עם השותפים העסקיים
_____	ישראל עם הסביבה
_____	המחויבות שלנו
_____	מתיאוריה לפרקטיקה
_____	נספח הבהרות משפטי



למה בעצם אנחנו זקוקים לקוד האתי?



כולנו, כל אחת ואחד מאיתנו נמצאים יחד במסע משותף. מסע עם מטרות ויעדים מוגדרים וברורים, עם תרבות ביצועים שאפתנית ומיקוד בלקוח תוך פתרון בעיות יצירתי ולקיחת אחריות. ובמסע, כמו בכל מסע, הדרך חשובה לא פחות מהיעד. הקוד האתי הוא הדרך שלנו. מפת הדרכים הערכית שלנו והמצפן שאליו כל אחת ואחד מאיתנו יכולים לחזור. בעזרת הקוד האתי נדע לא רק ממה להימנע אלא גם לאן להאיץ, מה המיקוד העסקי שלנו ואיך להפוך את הדרך שלנו, ליעד בפני עצמו. הקוד האתי יוצר לכולנו סביבה, תרבות ומקום עבודה שנהיה גאים בו. דרך שקיפות וישרה, כבוד, גיוון והיכולת של כל אחת ואחד להשמיע את קולם. במילים פשוטות, הקוד הוא המגדלור שמגדיר לנו כארגון את הדרך הנכונה.

לפני הכל, הערכים שלנו



יוזמה

בכל חשיבה
ומהלך

כבוד הדדי

בין כל אחד
ואחת

הגינות

שקיפות וכנות
מלאה

אחריות

שלוקחים מקצה
לקצה

מצינות מקצועית

בפרטים הגדולים
והקטנים עד
לפתרון בעיות
ולקיחת אחריות

דיוק

לכל לקוח ולקוח

שירותיות

מיקוד בלקוח -
תמיד

אכפתיות

לדעת לראות
את כולם

שותפות

ביחד, תמיד

חדשנות

חיפוש נקודת
מבט חדשה
בכל עת



הזדמנות לראות כל עובדת ועובד



העובדות והעובדים שלנו הם המקור להצלחה. הידע, המקצועיות, האחריות והעשייה. נקפיד לראות כל אחת ואחד. נשאף יחד - הכי גבוה שאפשר. ההצלחה שלנו מתחילה ומסתיימת ביכולת שלנו להעניק לכל אחת ואחד את ההזדמנות להצלחה האישית שלו.



נקדם מנהיגות הגונה,
נעצים את הסביבה
ונהווה דוגמא

נעודד תקשורת
פתוחה דיאלוג
והקשבה

נבטיח תרבות ארגונית
שמעודדת לקיחת אחריות,
מצוינות, צמיחה ושיתוף בידע

נזכור שאנחנו חלק
מחברה, קהילה ומדינה
ונקפיד על מעורבות
חברתית ועשייה ערכית

נטפח סביבת
עבודה המעודדת
גיוון והכלה

נשמור על סביבה
ארגונית מכבדת
ונעימה

לא נקבל שוחד או טובות
הנאה, נתרחק מכל שחיתות
ולא נהיה בניגוד עניינים

נפעל לחיזוק תחושת
השייכות תוך שיפור איכות
החיים של כולנו

נשקיע בבניית יחסי אמון
ונעניק יחס אישי ומלא
לכל עובדת ועובד

נקפיד שלא יהיה ניגוד
עניינים בין עסקינו הפרטיים
לבין עבודתנו בחברה ו/או
עיסוקה של החברה

נשמור על הפרטיות, צנעת
הפרט ואבטחת המידע
האישי של כולנו

נהיה רגישים לצרכי כל עובדת
ועובד כולל משרתי מילואים,
הורים ואנשים עם מוגבלויות

נקפיד על יושרה ואמינות
כארגון הפועל בזירה
פיננסית רגישה ומורכבת

נקדם שוויון הזדמנויות
באמצעות גיוס הגון
והזדמנויות קידום שוות

נדאג לסביבת עבודה בטוחה
ונגלה אפס סובלנות להטרדות
מכל סוג

נכבד את הקניין הפיזי
והרוחני שלנו כחברה,
נשמור על המידע ונשתמש
בו בצורה הגונה

נקפיד על סביבת עבודה
המבוססת על שקיפות, אמינות,
לקיחת אחריות כעובדים
וכארגון, תיחקור והפקת לקחים

נפעל למניעת הטרדות על כל
רקע שהוא ונקפיד על מימוש
ערכים של כבוד, סבלנות ושוויון

נלמד מטעויות, נתחקר,
ונפעל ונשאף תמיד
להשתפר

נטמיע את האסטרטגיה
ונפעל על פי המיקודים
האסטרטגיים בכל העשייה

נקבל בסובלנות כל דעה
פוליטית ואזרחות טובה אך נמנע
משימוש בשם החברה לקידום

הזדמנות לייצר הזדמנויות ללקוחות



עבור כל הלקוחות שלנו, אנחנו לעיתים קרובות אלו המאפשרים את ההזדמנויות והחלומות שלהם. כדי לאפשר להם לצמוח, נעניק לכל עסק גדול כקטן חוויית שירות הוגנת ומקיפה, יחד עם חוויית לקוח מתקדמת. נחזק כל ערוץ בין אם פיזי או דיגיטלי ולעולם - נכוון את הלקוחות שלנו אל הפתרון הנכון עבורם ולעבר המקפצה העסקית המדויקת להם ביותר.



נספק ללקוחותינו שירותים ומוצרים אמינים, איכותיים וללא תקלות - בכלל הערוצים

נקיים תקשורת אמינה ושקופה עם כלל לקוחותינו ללא הבדל דת, גזע ומין

נהיה תמיד ממוקדים בלקוחות שלנו ונייצר עבורם הזדמנויות צמיחה בכל נתיב

נשמור מכל משמר על כספי לקוחותינו מזיופים והונאות

נמנע מעשיית עסקים עם גופים בעלי אופי פעילות לא חוקי ו/או שאינו מוסרי

נמשיך להשקיע בטכנולוגיות המתקדמות ביותר על מנת להבטיח ללקוחותינו מוצר מצוין התואם את צרכיהם

נשמור על הפרטיות, הסודיות ואבטחת המידע של לקוחותינו בכל עת

נקיים תקשורת המבוססת רק על שיקולים ענייניים ומקצועיים, בהתאם לחוק ולערכי החברה

נתעדף משימות ומשאבים לטובת פעילות בעלת השפעה משמעותית ללקוחות

נעניק חוויית לקוח איכותית, מקצועית ובעלת ערך באדיבות, הגינות ואמינות

נעודד שיח קשוב עם לקוחותינו לטובת המשך פיתוח מוצרים ושירותים משופרים

נפתח שיתופי פעולה עסקיים מתאימים ונכונים לרווחת כלל לקוחותינו

נתמוך בעסקים הקטנים ונעודד את צמיחתם

נטפח ערכים של לקיחת אחריות, הקשבה, סבלנות ורגישות כעוגן לשיח מקדם עם לקוחותינו

נשרת את הלקוחות באמינות, מקצועיות וזמינות, תוך מענה מהיר, יצירתי ואפקטיבי

נקפיד על חובות דיווח אמין, שקיפות המידע, גילוי נאות, אמת בפרסום ונמנע מניגוד עניינים

נמשיך לספק שירותים נגישים לאנשים עם מוגבלויות ולקדם בנחישות את המודעות לנושא

הזדמנות לטפח שותפויות עסקיות משגשגות



הספקים שלנו הינם שותפים עסקיים, עמיתים למסע משותף, לחזון ולערכים משותפים. אם נקפיד יחד על תקשורת, הוגנות, כבוד ושוויון, נעצב יחד סביבה עסקית טובה יותר לכולנו.

נשמור על סודיות המידע ועל הנתונים המועברים אלינו משותפינו

ננהל משא ומתן בהוגנות ובשקיפות בצורה מיטיבה עבור כל אחד מהצדדים

נבחר כל ספק על פי קריטריונים מקצועיים, ענייניים וברורים תוך הקפדה על שוויון ואי-אפליה

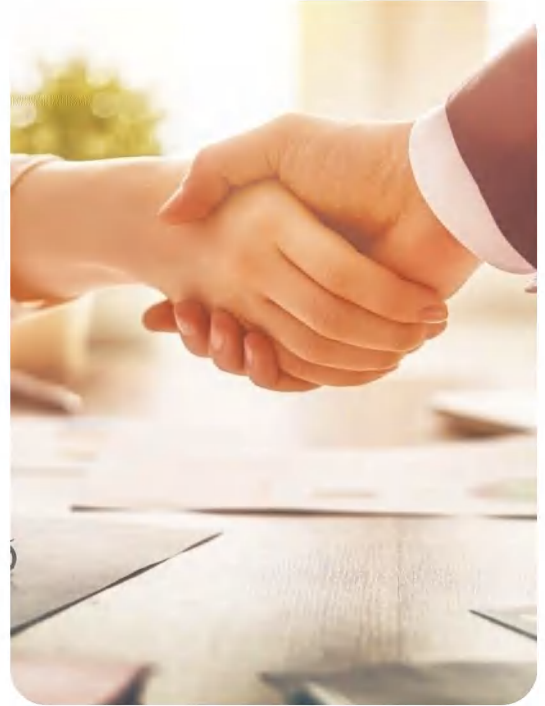
נתנהל מול שותפינו בשקיפות ובתום לב ולא ננצל לרעה את גודלנו וכוחנו

נגלה אחריות, כבוד ואנושיות כלפי ספקינו וכלפי המועסקים אצלנו מטעמם ו/או מטעם צד ג'

נכבד הסכמים ונקפיד על יחסי עבודה מכבדים ואנושיים עם שותפינו העסקיים

נעשה עסקים ביושר ובהגינות ללא שחיתות, טובות הנאה, מצג שווא ושיקולים לא ענייניים

נקפיד על איכות המוצרים והשירותים שאנו מקבלים משותפינו לטובת לקוחותינו



הזדמנות ליצירת סביבה בריאה



אנחנו גאים לאמץ את גישת ה-ESG כחלק מתפיסת העולם והאסטרטגיה העסקית שלנו.

נמשיך ליישם ולקדם תנאי העסקה שוויוניים ללא הבדלי דת, גזע ומין

נשים דגש מיוחד ונפעל למען חוסנם של העסקים הקטנים והלקוחות הפרטיים

נקפיד על סביבת עבודה ירוקה וחسכונית, תוך שמירה על בריאותם של כל עובדינו ועובדינו

ננגיש את שירותינו ומוצרינו תוך התאמה לכלל לקוחותינו - כולל אנשים עם מוגבלויות

נוסיף לטפח בעובדינו מודעות לערכי קיימות, סבלנות ופולרליזם ולעודד התנדבות ונתינה



המחויבות שלנו



הספקים שלנו הינם שותפים עסקיים, עמיתים למסע משותף, לחזון ולערכים משותפים. אם נקפיד יחד על תקשורת, הוגנות, כבוד ושוויון, נעצב יחד סביבה עסקית טובה יותר לכולנו.



נפעל לדווח על תקלות, אם קורות - בשקיפות - ונפעל לתקן בזמן אמת

נכבד את המתחרים שלנו תמיד

נמשיך ללא לאות לייצר ערך עבור מחזיקי העניין שלנו

נסיף להתחרות אך ורק בצורה הוגנת

נקפיד לשמור ולטפח יחסים טובים, הוגנים ושקופים

נקפיד על מסירת מידע מלא ואמין

נמנף הזדמנויות ונמצא אותן לרווחת בעלי העניין, העובדים, השותפים והלקוחות

נמשיך לתת לשותפינו העסקיים שירות מקצועי ואמין

נמשיך לראות בשותפינו העסקיים חלק מרכזי בעשייה ובקידום מטרותיה של החברה

נפעל יחד עם שותפינו העסקיים ליצירת מענה טוב ונכון עבור לקוחותינו תוך ניהול סיכונים מושכל ומחויב

הופכים את הקוד האתי למציאות ארגונית



אנחנו גאים לאמץ את גישת ה-ESG כחלק מתפיסת העולם והאסטרטגיה העסקית שלנו.

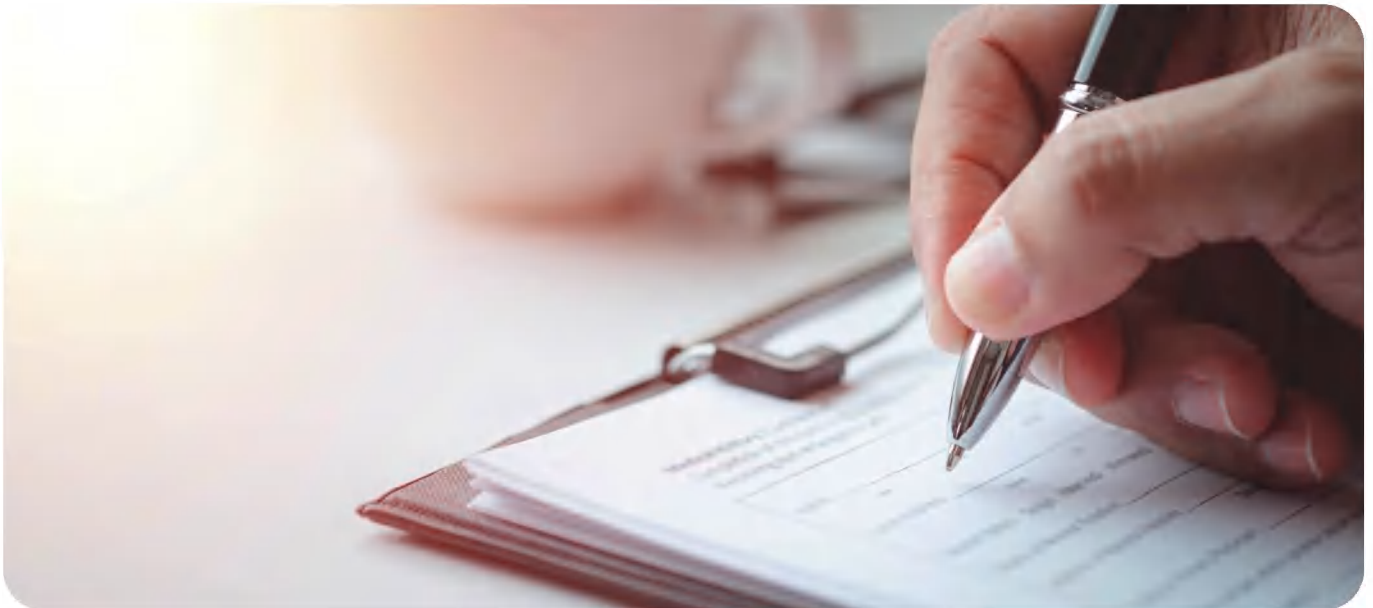
נמשיך לשים דגש על הטמעת הקוד האתי בתהליך קבלת ההחלטות ובחיי היום-יום

נדריך את העובדות והעובדים ונפרסם את הקוד האתי בתקשורת הפנימית

נפעיל תכנית אתיקה הכוללת תהליכים קבועים להטמעה וליישום של הקוד האתי

נקפיד על מחויבות של כלל שדרות הניהול לעידוד אקלים ארגוני אתי ושיח ערכי

נביל הטמעה והבטחת המימוש ע"י הממונה על האתיקה וועדת האתיקה שלנו



חשוב לציין, שבכל דיווח על התנהגות לא נאותה או חשש אחר, אנו נספק הגנה ראויה לכל עובד/ת שהתלוננו תוך שמירה על פרטיותם/ן.

יחד, ניקח אחריות ונמשיך לשמור על ישראל כערכית.

עידוד דיווח



אנו בישראל כרטיס מחויבים לתיקופו וקיומו בפועל של הקוד האתי, אותו קראתם/ן זה עתה ומבטא את ערכי החברה והציפיות שלה מעובדיה - הן ברמה האישית והן ברמה המקצועית.

אנו בישראל כרטיס מעודדים שקיפות וכנות ומבקשים מכם להקפיד ולפעול בהתאם לקוד האתי - ולא להסס לפנות לממונה על הקוד האתי בחברה בכל סיטואציה בה עולה חשד להפרתו.

*את הפניות יש להעביר במייל לכתובת:

Nnaveh@isracard.co.il

