

קבוצת הפניקס הקוד האתי

דבר המנכ"ל

עם אלפי עובדים ומיליוני לקוחות, אנחנו בקבוצת הפניקס חותרים להתנהלות שקופה והוגנת, המבוססת על אחריות אישית ומקצועית.

הקוד האתי של הקבוצה משמש ככוכב הצפון שמכווין אותנו, העובדים והמנהלים, באשר לכללי ההתנהגות התואמים את ערכי הקבוצה בנקודות המגע השונות – בתוך הארגון ומחוצה לו.

קוד זה הוא חלק בלתי נפרד משגרות העבודה ומטרתו להתוות כללים להתנהגות ערכית המשקפת את זהות הקבוצה.

הקוד האתי אושר ע"י הנהלת הקבוצה ומחייב כל אחד מאתנו.

לצד העקרונות האתיים, ערכי הליבה של הקבוצה ממשיכים לשמש כתשתית איתנה למצוינות עסקית: מצוינות שהופכת את הפניקס לקבוצת ההשקעות, הפינסים והביטוח המובילה בישראל.



אייל בן סימון
מנכ"ל קבוצת הפניקס

תוכן עניינים

4	הקדמה
4	ערכי הקבוצה
5	מחזיקי העניין של הפניקס
5	לקוחות
6	עובדים
6	ספקים ונותני שירותים ללקוחות החברה
7	ערוצי הפצה (סוכנים והפצה ישירה)
7	מתחרים
7	חברות בנות
7	משקיעים ובעלי מניות
7	גורמי אסדרה
8	קהילה
8	סביבה
9	דרכי התמודדות עם דילמה אתית
10	מנגנון אכיפת הקוד האתי



הקדמה

לאור החשיבות של הקוד האתי בקבוצת הפניקס, אנו מבצעים אחת לשנתיים בחינה של הקוד ובמידת הצורך מבוצע עדכון וריענון הקוד האתי של הקבוצה, אשר נועד להגדיר את כללי ההתנהגות וכן לשמש עובדים ומנהלים הניצבים בפני דילמות אתיות.

קוד אתי זה מביא לידי ביטוי את ערכי קבוצת הפניקס, המנחים אותה ביחסיה עם כלל מחזיקי העניין שלה.

קוד זה חל על כלל עובדי הפניקס ומצופה מהם להכיר את עקרונותיו ולהתנהל על פיהם בדרך שיגרה. יתר על כן, באחריות מנהלי הקבוצה להוות דוגמה אישית ביישום קוד זה, וכן להנחילו בקרב עובדיהם על ידי הדרכה ובקרה.

צדדים שלישיים הפועלים מטעם הקבוצה (ספקים, סוכנים וכד'), מצופים אף הם לפעול על פי העקרונות הקבועים בקוד

הקוד האתי אינו מהווה תחליף להוראות כל דין ואין הוא גורע מהן. במקרה של סתירה ביניהם, יחולו הוראות הדין הקיימות. קבוצת הפניקס מעודדת את עובדיה לדווח במקרה שישנו חשש של קיום פעולות הנוגדות את החוק או את הקוד האתי

הקוד נבחן בהתאמה לרלוונטיות להנחיות בינלאומיות כגון עקרונות ה-UN Global Compact, המתייחסים להיבטי זכויות אדם, שקיפות, תנאי עבודה ועוד.

הקוד האתי חל על כל מחזיקי העניין של הפניקס והפרת הכתוב בו תגרוור נקיטת הליכים משמעותיים לפי החוק או לפי נהלים רלוונטיים.

הקוד מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא מכוון לנשים ולגברים גם יחד.

ערכי הקבוצה

מקצועיות, הוגנות, מחויבות, מובילות, יוזמה, חדשנות, אמפטיה.

חברת הפניקס רואה בערכים אלו כמנחים את פועלה ושואפת להטמיעם בכל תחומי פעילותה.

מחזיקי עניין של הפניקס



לקוחות

← הפניקס שמה בראש מעייניה את טובת לקוחותיה וצרכיהם, ודואגת לספק להם שירות מקצועי, אדיב ומכבד. אנו דואגים לגלות אמפתיה כלפי לקוחותינו, ועושים כל שביכולתנו על מנת לעזור להם במצוקותיהם ככל הניתן.

← הפניקס הינה חברה אשר נותנת מקום לתלונות לקוחותיה ומפיקה מהן לקחים באופן שוטף.

← אנו מקפידים לגלות מחויבות ולנהוג בהוגנות, כלפי לקוחותינו, ובתוך כך פועלים להגנת פרטיותם וגמנעים ממסירת מידע הקשור בהם שלא כדין, כל זאת בהתאם למדיניות שמירת הפרטיות של החברה.

← יש להתנהל עם המידע האישי של לקוחותינו בכבוד ולהשתמש בו למטרות ענייניות ונחוצות בלבד. הפניקס מגלה אפס סובלנות כלפי עבירות אבטחת מידע והגנת הפרטיות.

← הפניקס רואה חשיבות רבה במתן שירות שוויוני לכלל לקוחות החברה, ובתוך כך פועלת ומקדמת את נושא הנגישות בנכסי החברה ובמתן שירות ללקוחותיה, ומבצעת את ההתאמות הנדרשות לכך.

← הפניקס מחויבת לפרסום ושיווק שקופים, מדויקים, אמינים ושאינם פוגעניים.



מחזיקי עניין של הפניקס

עובדים

← על עובדי הפניקס לפעול מתוך מקצועיות, יושרה, אמינות ומחויבות לארגון וליעדי, וכן להימנע מניצול לרעה של מעמדם, סמכותם, או המשאבים שניתנו להם על ידי החברה.

← עובדי הפניקס ישמרו על משאבי החברה וישתמשו בהם באופן מושכל, ובכלל זה לא יעבירו מידע אשר עלול לפגוע בחברה.

← הפניקס פועלת למניעת עבירות שוחד ושחיתות ובהתאם דורשת מעובדיה לנהוג ביושר ובהגינות ולהימנע מקבלת ו/או נתינת טובות הנאה ומתנות מכל גורם הקשור עם החברה, לרבות סוכנים, ספקים ולקוחות, אשר עלולות להשפיע על שיקולי הדעת הענייניים של מקבל המתנה. כמו כן, על עובדי הפניקס להימנע ממצבים של ניגוד עניינים וניצול הזדמנויות עסקיות לטובתם האישית או אשר עלולים לפגוע בחברה.

← על עובדי החברה להקפיד על ייצוגיות והתנהלות ההולמת את תפקידם ומעמדם ומכבדת את הפניקס, לרבות בפגישות מקוונות.

← הפניקס מכבדת את זכות חופש הביטוי, אך עם זאת מצפה מעובדיה להתנהגות נאותה ומכבדת לרבות ברשתות החברתיות, כאשר מפרסמים מידע הנוגע לקבוצה או היכול להיות מקושר עם הקבוצה, לרבות התבטאות שיש בה משום פגיעה בריבונותה של מדינת ישראל כמדינה יהודית ודמוקרטית.

← על עובדי הפניקס להימנע מלבצע עסקאות בניירות הערך של החברה תוך ניצול "מידע פנים", כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך.

סביבת עבודה

← הפניקס שואפת להעניק לכל עובדיה סביבת עבודה נעימה, בטוחה, מאפשרת ומפרה, ללא משוא פנים. על כן, אנו מעודדים ערבות הדדית ושיח פתוח וחופשי בעל אופי מכבד בין כל עובדי ומנהלי הפניקס. כל זאת, תוך שמירה על פרטיות וסודיות המידע הקשור בעובדי החברה ובעסקיה.

← הפניקס מעודדת את עובדיה לנסות ולהתנסות ומאפשרת למידה מטעויות.

← הפניקס מחויבת להעסקה הוגנת ופועלת על פי חוק. בהתאם, אנו מעודדים גיוון תעסוקתי ונותנים הזדמנות שווה לכל אדם ללא כל אפליה על רקע דת, גזע, מין, לאום, או כל מאפיין אחר.

← כחלק מיצירת תחושת הביטחון בסביבת העבודה, הפניקס מתייחסת באפס סובלנות בגין כל התנהגות בעלת אופי של התעמרות או הטרדה מכל סוג שהוא, לרבות הטרדה מינית. אנו מעודדים את עובדי הפניקס לדווח על כל התנהגות לא חוקית או לא אתית, לרבות כזאת בעלת אופי של הטרדה ו/ או התעמרות.

← הפניקס שואפת ליצור איזון בין הבית והעבודה למען רווחתם של העובדים תוך התחשבות בעובד ובצרכי החברה, ועל כן תשאף לקיים מודל עבודה היברידי.

אחריות עובדים ומנהלים

← הפניקס רואה בעובדיה ומנהליה שותפים מובילים להצלחתה העסקית והערכית.

← הפניקס רואה את מנהלי ועובדי החברה כמובילים ביישום הקוד האתי באמצעות הדרכה, בקרה והטמעה.

← על מנהלי ועובדי הפניקס להיות קשובים לעמיתיהם, לנהוג כלפיהם באמפתיה ולתמוך בהם בעת הצורך, ולספק להם דלת פתוחה להתייעצות בכל עניין.

← על מנהלי ועובדי הפניקס להיות פרואקטיביים וליצור כר פורה לעמיתיהם לניסוי וטעייה, למידה, יוזמה וחדשנות.

← הפניקס מצפה מעובדיה ומנהליה להוות דוגמה אישית לסביבתם, הן מבחינה מקצועית והן מבחינה אישית ומעודדת דיווח בגין כל מקרה של הפרת הקוד האתי.

ספקים ונותני שירותים ללקוחות החברה

← אנו רואים בספקים כשותפינו לדרך, לעשייה ולהצלחה של הפניקס, ועל כן חשוב לנו להיות קשובים אליהם ולעשות כל שביכולתנו על מנת לסייע ולהקל עליהם בעת הצורך.

← הפניקס מחויבת לשקיפות, הגינות והוגנות עסקית מול ספקיה, ובהתאם מצפה מהם להתנהל באופן דומה וכן לפעול בהתאם לקוד האתי של החברה.

← הפניקס דורשת מספקיה לעמוד בכל חוקי המגן בהעסקת עובדים ובחוקי הגנת הסביבה הרלוונטיים לספק.

← כל התקשרות מול ספק תיעשה בהתבסס על שיקולים עניינים, מקצועיים ומסחריים וללא שיקולים זרים.

← התקשרות ודיאלוג עם ספקים יעשו בהתאם למדיניות הרכש של החברה גם בהתחשב באחריותם החברתית והסביבתית של הספקים.

← הפניקס פועלת לחיזוק מתמיד של שיתוף הפעולה בינה לבין ספקי החברה ונותני השירותים ללקוחותיה.

← על מנת שלקוחות החברה יקבלו את השירות הטוב והמקצועי ביותר מנותני השירות, הפניקס פועלת באופן מתמיד להעלאת איכות ויעילות השירות, על ידי הקשבה ללקוחות החברה, הפקת לקחים, הטמעת טכנולוגיות ושיפור ההתנהלות באופן מתמיד.

ערוצי הפצה (סוכנים והפצה ישירה)

← הפניקס מקפידה לנהוג בהגינות ובהוגנות עסקית עם ערוצי ההפצה באמצעותם היא פועלת, ומעניקה להם הזדמנות עסקית הוגנת ושירות מקצועי ואדיב, כל זאת מתוך הבנה של צרכי הלקוח.

← אנו שואפים לפעול בסינרגיה מלאה והדדית עם ערוצי ההפצה שלנו, וכן לשמור על מערכת יחסים תקינה ומכבדת.

← על ערוצי ההפצה של הפניקס לפעול, בהתאם להוראות כל דין, על פי מדיניות החברה ועקרונות הקוד האתי.

← הפניקס רואה בחומרה רבה מקרים של הונאות, מעילות ושוחד מצד ערוצי ההפצה, ומקיימת מדיניות של אפס סובלנות כלפי מקרים כאלו.

מתחרים

← הפניקס שואפת תמיד להיות המובילה בתחומה עם המבט קדימה, ועל כן בוחנת כל העת את הסביבה העסקית, צרכי

הלקוחות ומתאימה ומחדשת בהתאם את השקעותיה, מגוון מוצריה ורמת השירות והמקצועיות, באופן שישמר את יתרונה.

← אנו בהפניקס מקפידים על קיום תחרות הוגנת תוך הדגשת יתרונותינו העסקיים, וללא השמצת המתחרים מול לקוחותינו. הפניקס מתחייבת לפעול מול מתחריה בכללי ההגינות העסקית ולא תפעל לקבל מידע על מתחרים שלא כדין.

חברות בנות

← הפניקס תפעל על פי כל עקרונות הקוד האתי ביחסיה מול החברות הבנות שלה, ובהתאם מצפה מהן לפעול בהתאם לעקרונות ורוח הקוד האתי של הקבוצה.

משקיעים ובעלי מניות

← הפניקס מקפידה על שקיפות בדיווחיה, דיווח נאות, מהימן וגלוי של המידע המוצג למשקיעים שלה, בהתאם לחובה החלה עליה מתוקף היותה חברה ציבורית הנסחרת בבורסה ובהתאם לדרישות המנויות בחוק ניירות ערך, התשכ"ח, 1968.

← הפניקס תקיים באופן שוטף דיאלוג עם מחזיקי העניין שלה, באמצעות פרסום האסטרטגיה של הקבוצה ויעדיה, ובמטרה להשיא ערך למשקיעים ולבעלי המניות.

גורמי אסדרה

← לחברת הפניקס מערכת יחסים ארוכת טווח ויציבה עם גורמי האסדרה, המהווה בסיס חשוב ליציבותה ולחוזקה של החברה.

← אנו רואים חשיבות רבה בקיום דיאלוג מקצועי וקבוע עם גורמי האסדרה.

← הפניקס פועלת על פי הנחיות ודרישות גורמי האסדרה, ומקפידה על התנהלות שקופה, ישרה ומכבדת מולם.



מחזיקי עניין של הפניקס

דרכי התמודדות עם דילמה אתית

קהילה

- ← הפניקס מתחייבת להמשיך ולפעול למען מטרות ציבוריות ולרווחת הקהילה והחברה הישראלית על כל גווניה, תוך הסתכלות על העתיד ולמען הדורות הבאים
- ← אנו רואים במעורבות ותרומה לקהילה ערכים בעלי חשיבות גבוהה ועל כן פועלים להגשמתם, תוך הימנעות משיקולים זרים וללא משוא פנים.
- ← הפניקס מעודדת את עובדיה ומאפשרת להם לקחת חלק בפעילות למען הקהילה, ורואה בעובדיה כשגרירה בכל מפגש עם הקהילה.
- ← הפניקס מחויבת לשיתוף פעולה עם העמותות לאורך זמן במטרה ליצור השפעה חברתית חיובית ומהותית (Impact).

סביבה

- ← הפניקס מכירה בחשיבות הרבה של שמירה על הסביבה למען הדורות הבאים ופועלת על פי עקרונות של קיימות במשרדה.
- ← הפניקס מעודדת את עובדיה וספקיה לפעולה על פי עקרונות הקיימות ומניחה את התשתיות לכך.
- ← הפניקס תקדם את יישום עקרונות הקיימות בנכסי הנדל"ן שבשימושה.
- ← הפניקס תבחן את עקרונות ההשקעות האחריות וסיכוני ESG כחלק משיקולי ההשקעה של נכסי החברה.
- ← הפניקס תטמיע שיקולי סביבה בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים.

- דילמה אתית היא סוגיה אשר יש בה התנגשות בין שני ערכים או יותר. במקרים של דילמה אתית לא ניתן למצוא את התשובה בחוק, שכן אם היה חוק הנוגע לסוגיה - לא הייתה דילמה. בנוסף לקווים המנחים המוצגים בקוד זה, על מנת להצליח להתמודד ולפתור דילמות אתיות, ניתן לשאול כמה שאלות:
- ← האם בכלל יש דילמה? במידה וקיים חוק או נוהל הנוגע לשאלה - אין דילמה.
- ← האם ישנה התייחסות בקוד האתי? מומלץ תמיד לבצע בדיקה בקוד ולהבין מהם הקווים המנחים את הקבוצה בהתנהלותה.
- ← מה אפשרויות הפעולה העומדות בפנינו?
- ← מה ההשלכות של כל אחד מהפתרונות שמצאנו?

- לאחר שענינו על השאלות הללו נוכל לבצע מבחן או שניים על מנת להכריע את הכף:
- ← **מבחן האני** - איך אני הייתי מרגיש אם היו נוהגים כך כלפי?
- ← **מבחן העיתון** - כיצד הייתי מרגיש אילו פרסמו את התנהלותי בעניין בעיתון?
- ← **מבחן הילד** - האם הייתי ממליץ לילדים שלי לנהוג בדרך שאני בחרתי?
- התמודדות עם דילמות אתיות אינה פשוטה, ותמיד מומלץ להתייעץ ולשמוע עוד דעות לפני קבלת החלטה.

מנגנון אכיפת הקוד האתי

ככל שיתברר שהתלונה בוצעה שלא בתום לב היא תהווה הפרת משמעת חמורה גם כן.

החברה מחויבת לטפל ביעילות ובלא דיחוי בחשדות שהועלו ולפעול לתיקון הפגיעה ככל שנוצרה בעקבות הפרה של הקוד האתי של החברה.

הממונה יפעל לבחינת התלונה באופן דיסקרטי בשיתוף עם מנהלת משאבי אנוש וגורמים נוספים בחברה לגופו של עניין.

היה ויוחלט כי יש דברים בגו, יפעלו הגורמים האמונים על הטיפול בחברה לשיתוף יו"ר ועד העובדים לגבי החשד המיוחס לעובד ואופן הפעולה המתגבש של החברה בעניין ובכפוף להוראות ההסכם הקיבוצי של החברה לעניין טיפול בעבירת משמעת חמורה.

עובד / ספק / סוכן / נותן שירותים שהודה או שיתברר במסגרת הליך השימוע כי אכן בוצעה עבירת משמעת חמורה לרבות הפרה של הקוד האתי, החברה תפעל לסיום יחסי העסקה והעבודה עימו לאלתר.

הפניקס רואה חשיבות ראשונה במעלה להתנהלות התקינה של הארגון ועל כן, מעודדת את העובדים, הספקים, הלקוחות, הסוכנים ונותני השירותים לדווח ככל וקיים חשד שבוצעה הפרה של הקוד האתי לרבות לפעול לחשיפת שחיתות ארגונית על גווניה.

ניתן לפנות ולדווח על כך לממונה האתיקה בארגון עו"ד אריה אריאלי, סמנכ"ל בכיר ומשנה ליועץ המשפטי הראשי. ניתן לבצע את הפניה בע"פ או בכתב ובאופן אנונימי לתיבת הדואר האלקטרוני של "הקוד האתי" usfkodeti2@Phoenix.co.il.

הפניקס מחויבת לעמוד לצד חושפי השחיתויות אשר פעלו לחשיפת פעולות ו/ או אירועים אשר אינם עומדים בקנה אחד עם הקוד האתי של הקבוצה. החברה תפעל להגן על חושפי השחיתויות אשר יפעלו לשם כך בשמירת פרטיותם ככל האפשר, והגנה על זכויותיהם, לצד שמירה על סביבת עבודה בטוחה לרבות הרחקת גורמים אשר עשויים להתנכל להם.

החברה תפעל באפס סובלנות מול גורמים אשר יתנכלו לחושפי שחיתויות ותראה בפועלם עברת משמעת חמורה. לחלופין

