

ההקוד האתי



אושר בדירקטוריון חברה ביום 18/03/2011



מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ויש לקרוא את כל האמור בו כאילו נכתב גם בלשון נקבה.

תכליתו של הקוד האתי:

איילון נאמנים דוגלת בתרבות עסקית נאותה וערכית של נושאי המשרה שלה, מנהליה ועובדיה (להלן - "אנשי איילון נאמנים" או "אנשי החברה"), במסגרת מילוי תפקידם בחברה, ושואפת להנחיל ערכים ותרבות זו גם בקרב סוכני החברה וספקיה.

לפיכך, אימץ דירקטוריון החברה מערכת כללי התנהגות הנדרשים מנושאי המשרה בחברה, ממנהליה ומעובדיה. מערכת כללים זו, הינה "קוד אתי" של איילון נאמנים.

הנהלת החברה מאמינה כי רבים מהכללים שגובשו לתוך הקוד האתי נהוגים זה מכבר בידי אנשי איילון נאמנים, אולם קיבוצם לתוך מסמך אחד ומחייב - ה"קוד האתי" כמובא להלן, יקדם את בהירות נושאים אלה ויחזק את הנחלת החשיבות שלהם, וכן ידגיש את אמינות החברה.

בקוד האתי של איילון נאמנים גובשו סטנדרטים המיועדים לשמר ולפתח תרבות ארגונית וערכית, המושתתת על יחסי אמון והערכה הדדית, כבוד הדדי, ואמונה בשותפות לדרך. ערכים אלו יחזקו את הקשר בין עובדי החברה לבין עצמם, וכן בין אנשי החברה לבין בעלי מניותיה, לקוחותיה, רשויות הפיקוח וכל השותפים למעגל העסקי של החברה (כגון: ספקים ונותני שירותים).

א. שמירה על החוק, הוראות כל דין ותקנות הפיקוח:

א.1. כללי הקוד האתי אינם באים במקום כל דין או תקנות של המפקח על הביטוח או כל רשות אחרת, החלים על החברה או על מי מאנשיה. אין בכללי הקוד האתי בכדי לגרוע או להקל מהוראות הדין והתקנות אלא רק להוסיף עליהם. במערכת הפנימית של החברה, כללים אלה מהווים חלק בלתי נפרד מהסכמי העסקה של כל עובד, והינם כללי משמעת מכללא החלים על כל עובדי החברה. בהתאם, מי שיימצא מפר את הכללים ייחשב כמי שהפר את המשמעת והחברה תנקוט כנגדו באמצעים שתמצא לנכון בגין הפרה זו, בכפוף, כמובן, להוראות כל דין.

א.2. אנשי החברה מחויבים לקיים את כל הדינים והתקנות החלים עליהם ו/או על החברה. על כל איש איילון נאמנים להכיר בכך שפעילות שלו שאינה עומדת בהוראות הדין או התקנות עלולה, לעיתים, להטיל אחריות וחבות גם על החברה עצמה או על אנשי איילון נאמנים אחרים, בהווה, בעבר ובעתיד. בהתאם חלה חובה להימנעות מוחלטת מכל פעילות שאינה עומדת בדרישות החוק ותקנות הפיקוח, לרבות פעולות אשר עשויות להיחשב כקלות ערך בעיני אותו איש איילון נאמנים, זאת לרבות קיום הוראות אבטחת מידע והימנעות מפגיעה בזכויות יוצרים או הגנת הפרטיות, אי ביצוע דיווח אמת בזמן ובאופן מלא, רישומים לא מדויקים בספרי התאגיד וכיוצ"ב.



ב. ניהול עסקים ביושר, הגינות ואמינות, ומתן כבוד לכל אדם:

איילון נאמנים מאמצת את דברי רבי עקיבא: "ואהבת לרעך כמוך". בהתאם איש איילון נאמנים יפעל לכבד כל אדם באשר הוא אדם, לנהוג בכבוד בסוכני החברה ובלקוחותיה, בשותפים לה, בספקים, וכן במתחרים.

איש איילון נאמנים ימנע ממרמה והטעייה, ויפעל לקיים מערכת יחסים המושתתת על אמון עם עמיתיו לחברה ועם מוסדות החברה השונים.

עבור איש איילון נאמנים עמידה בהתחייבויות חוזיות ועסקיות, ובקיום הבטחות הניתנות במהלך העסקים הינה ערך עליון.

איש איילון נאמנים ישמור על הופעה ייצוגית ולבוש ההולם את מהותה העסקית של החברה ככזו המנהלת כספי לקוחות, מבוטחים ועמיתים.

במסגרת תפקידו איש איילון נאמנים ינהג בכבוד, בנאמנות וביושר כלפי הזולת, ויימנע מפעולות או הצהרות העולבות בדת, קהילה, גזע, מין גיל, מצב גופני או נפשי או קבוצה אתנית.

איש איילון נאמנים ישמור על חוק "יום מנוחה שבועי" וימנע מלפעול עבור ובשם החברה ביום המנוחה המוגדר לו.

עובדים הנושאים ונותנים ישירות עם הציבור, יפעלו בנימוס ובכבוד, ללא משוא פנים, תוך שאיפה לשרת את הציבור הרלוונטי בצורה הנעימה והיעילה ביותר.

ג. מקצועיות ומצוינות למען החברה, לקוחותיה וסוכניה:

מהיסודות האסטרטגיים של איילון נאמנים, הן המקצועיות והמצוינות שאותן שוקדת החברה לשמר ולפתח ואשר הינן הבסיס להישגי החברה לאורך כל השנים. אנשי החברה מחויבים למאמץ והשקעה בחתירה להישגים מקצועיים מיטביים, כדי להעניק לסוכני החברה ולקוחותיה מוצרים ושירותים ברמה הגבוהה ביותר וכן שירות אישי ומקצועי, אשר יצדיקו את האמון הרב שלקוחות החברה נותנים בה בנוגע לניהול כספם וביטוח רכושם.

בכל פעילות אנשי החברה, נר לרגלנו חובת ההגנה והשמירה על פרטיות המידע של לקוחותינו ושמירת סודיות כל מידע הקשור ללקוחות או לנתוני החברה.

ד. אובייקטיביות והימנעות מניגוד עניינים:

ד.1. אנשי איילון נאמנים יפעלו כאשר לנגד עיניהם טובת החברה. על איש החברה להימנע מביצוע כל פעולה שיש בה חשש לאפשרות ניגוד עניינים בין תפקידו או פעולתו בשם החברה לבין עניינים אישיים שלו ו/או של קרובו ו/או של מי שקשור אליו, או לבין תפקיד אחר אותו הוא, או קרובו או שמי שקשור אליו ממלא. על איש החברה למסור כל מידע הנוגע לחשש לאפשרות כאמור לניגוד עניינים באופן מיידי ליועץ המשפטי של החברה.



איש איילון נאמנים שאמור לקבל החלטה ממנה עשויה לצמוח טובת הנאה, לו או לקרובו או למי שקשור אליו, בין כספית ובין שאינה כספית, צריך להעביר את קבלת ההחלטה למנהלו תוך עדכנו על החשש לאפשרות קיום טובת הנאה האישית.

איש איילון נאמנים ימנע מלקשור קשרים עסקיים פרטיים עם גורמים מסחריים הקשורים עם החברה וכל שכן במידה והעובד מקיים עימם קשרים שוטפים במסגרת עבודתו בחברה.

החובה להימנע ממצב של ניגוד עניינים אפשרי גם אם לכאורה לא קיימת אפשרות של פגיעה ביכולת העובד לבצע את תפקידו כשלנגד עיניו טובת החברה. אנשי החברה יימנעו מקשרים מסחריים באופן פרטי עם ספקי שרות או מוצרים (למעט ספקי שירות ציבוריים – חב' סלולאר, חשמל וכיוצ"ב) עימם הם קשורים במסגרת עבודתם.

2.ד. איש איילון נאמנים ימנע מכל פעולה שיש בה ניצול הזדמנות עסקית של החברה ו/או כל פעולה שעשויה להוות תחרות עם החברה או בניגוד אינטרסים לה. איש איילון נאמנים יעשה שימוש במידע המגיע לידיהו במסגרת תפקידו בחברה אך ורק לצרכים שלשמם הועבר אליו אותו מידע, ולא במטרה להשיג טובת הנאה לעצמו ו/או לכל צד שלישי. בכל פעילות או קשר עם צד שלישי (כגון סוכן או ספק) הקשור עם החברה בקשרים עסקיים, על איש החברה לפעול תוך שמירה על טובת החברה והאינטרסים שלה, וללא כל כוונה לנצל מידע, קשרים או כל הזדמנות עסקית אחרת למען הפקת טובת הנאה אישית ישירה או עקיפה לו או לקרובו או למי שקשור אליו.

איש החברה לא ינצל למטרותיו האישיות את המוניטין של החברה או את נכסיה, לרבות סודות מסחריים, פטנטים, סימנים מסחריים, תוכנות עסקיות, תוכניות שיווק, בסיסי נתונים וכד'.

3.ד. איש איילון נאמנים יימנע מכל פעילות שאינה קשורה בעבודתו בזמן העבודה, בין אם פעילות שכזו מזכה בתגמול כלשהו ובין אם לאו, בין אם המדובר בפעילות פרטית ובין ציבורית, וזאת אלא אם קיבל את אישור החברה בכתב ומראש.

4.ד. חל איסור על איש איילון נאמנים לבצע פעולה עבור עצמו או אחרים, בנכס השקעה (ני"ע או נכס ממשתי), לאור מידע פנים או ידיעה מוקדמת על פעולה בנכס השקעה של החברה או גוף קשור בקבוצה. דוגמא לפעולה כנ"ל – קניה/מכירה של ניירות ערך של איילון נאמנים בבורסה.

5.ד. אנשי איילון נאמנים לא יקבלו טובות הנאה מגורמים עסקיים עימם קשורה החברה, למעט מתנות עסקיות סמליות מקובלות, אשר בשל ערכן הכספי הנמוך ניתן לסווגם במסגרת יחסי ציבור של מעניק המתנה. חל איסור לקבל מתנה או טובת הנאה או גמול החורגים מעבר למתנות סמליות אלה, זאת כדי שלא תיווצר, אפילו בהיסח דעת, מחויבות כלשהי של העובד כלפי נותן המתנה.

איש איילון נאמנים המזמין לאירוע פרטי שלו או של קרוב, גורמים עסקיים עמם החברה קשורה, לא יקבל מאותם גורמים מתנה מסוג או בשווי החורג מהמקובל והסביר באירוע מאותו סוג.



ד.6. מתנות מטעם החברה ללקוחות או גורמים אחרים, יינתנו רק ע"י עובדים המורשים לכך במפורש ואשר יקפידו על קיום נהלי החברה וההגבלות לגבי סוג המתנה ושוויה.

ה. הימנעות מניצול מעמד לרעה:

אנשי איילון נאמנים לא ינצלו מעמדם לרעה כלפי הכפופים להם בכל עניין אישי שאינו קשור לתפקידם, ויימנעו לחלוטין מבקשה או ציפייה לקבלת טובת הנאה כלשהי מהכפופים להם, בין פיזית ובין ממונית (לרבות שרות אישי, הלוואה וכד'). אנשי איילון נאמנים לא ינצלו את מעמדם בחברה לקידום עניינים אישיים כלשהם שלהם או של מי מטעמם, ולא ישתמשו בשם החברה או בתוארם ובמעמדם בחברה לצורך פעילות כלשהי (פרטית או ציבורית) זולת במסגרת תפקידם בחברה, אלא אם קיבלו לכך את אישור החברה בכתב ומראש.

ו. הגנה על נכסי החברה:

ו.1. שמירת סודיות: אנשי איילון נאמנים מחויבים בשמירת סודותיה העסקיים והמסחריים של החברה. אנשי איילון נאמנים יקפידו על שימוש זהיר ונאות במידע המגוון הנחשף לידיעתם במסגרת תפקידם וישמרו על סודיות המידע של החברה. איש איילון נאמנים ינקוט באמצעי זהירות כדי להבטיח שסודות החברה, לרבות המידע שהופקד בידיו או שהגיע לידי, לא יחשפו לגורם אחר בין בחברה וכל-שכן מחוצה לה, אלא כנדרש ומתחייב ממסגרת תפקידו בחברה. בהתאם יש להימנע מלמסור מידע כלשהוא על סוכן או משווק, על תנאי עבודתו בחברה או על לקוחותיו – למי שאינו עובד איילון נאמנים. איש איילון נאמנים יקפיד שלא לפרסם או לתת מידע כלשהו אודות החברה ועסקיה לגורמי תקשורת כלשהם. כל מגע עם אמצעי התקשורת לסוגיהם השונים מוסדר עפ"י נהלי החברה בלבד, כפי שיהיו מעת לעת.

ו.2. הגנה על רכוש החברה: איש איילון נאמנים יפעל לשמור על נכסי החברה ורכושה ולהבטיח את השימוש הנאות בהם לצורך פעילותה העסקית של החברה בלבד. איש איילון נאמנים יעשה שימוש בנכסי החברה לצורכי החברה ולמטרותיה בלבד וחל איסור לעשות בהם שימוש לצרכים פרטיים, למעט אם הדבר עוגן במפורש בהסכם העסקה של העובד (כגון שימוש בכלי רכב, טלפון נייד, PC נייד) שהשימוש הינו גם למטרות פרטיות.

ו.3. הגנה על מוניטין החברה: איש איילון נאמנים לא יעשה במכוון דבר שידוע לו שעלול לפגוע במוניטין או בשם הטוב של איילון נאמנים או של מי מאנשי איילון נאמנים.

ז. ממשל תאגידי:

ז.1. תפקוד אנשי איילון נאמנים למול הנהלת החברה ואל מול הדירקטוריון וועדותיו, בעלי המניות וכל בעלי העניין הרלוונטיים, מושתת על עקרונות ממשל תאגידי פנימי, השזור במנגנוני בקרה, פיקוח, ומושתת על שקיפות ואמינות בדיווח. מנגנוני הבקרה והפיקוח באיילון נאמנים, חיצוניים ופנימיים, מפקחים על פעילותה ומוודאים עמידתה בכל הוראות הדין והרגולציה.



איילון נאמנים מקפידה על קיום ישיבות דירקטוריון וועדותיו כסדרן, ועל קבלת האישורים הדרושים להחלטות שונות מכל האורגנים הרלוונטיים.

אנשי איילון נאמנים פועלים בקפידה שדיווחי החברה למפקח על הביטוח ולרשויות וכן הדו"חות התקופתיים, יהיו מהימנים ומדויקים.

2.ז. **היררכיה:** איש איילון נאמנים ימלא אחר הוראות העבודה של הממונים עליו (בכפוף להוראות כל דין ותקנה והוראות קוד אתי זה), הן בהקשר של התנהגות, הן בהקשר של שיטות עבודה והן בהקשר של סדרי עדיפויות בעבודה. איש החברה יימנע מלתת הוראות לאנשי החברה שאינם בכפופות ישירה אליו, אלא יפנה בקשות המיוחסות לאנשי החברה שאינם תחת כפיפותו אל מי שאחראי עליהם.

האצלת סמכויות: האצלת סמכויות תיעשה בצורה מפורשת ותקינה, בהתאם לנהלי החברה. על מאציל הסמכות לדאוג שההאצלה תהיה הגיונית הן מבחינת הגורם אליו הואצלה הסמכות והן מבחינת היקף האצלת הסמכות.

האצלת הסמכויות אינה גורעת מאחריותו של המאציל, ועליו לקיים פיקוח שוטף על הנאצל.

שימוש בסמכויות: איש איילון נאמנים לא יטול שום התחייבות בשם החברה, בעל-פה או בכתב, ולא יצהיר שום הצהרה בשמה של החברה אלא בהתאם להרשאות וזכויות החתימה המפורשות שהוענקו לו.

3.ז. **היועצות:** כאשר יש לאיש איילון נאמנים ספק בדבר דרך הפעולה הראויה שעליו לנקוט במסגרת מילוי תפקידו בחברה, עליו להיוועץ עם הממונים עליו או עם גורם מקצועי אחר בחברה הנוגע לעניין. במידה שלאיש איילון נאמנים יש חשש בדבר קיום הליך לא תקין, עבירה על החוק או תקנות הפיקוח, חשש להטרדה מינית וכל כיוצ"ב, עליו להודיע מייד ולהיוועץ עם היועץ המשפטי של החברה או עם מנהל אגף משאבי אנוש או עם מנכ"ל החברה או עם יו"ר החברה.

4.ז. **דיווח:** איש איילון נאמנים חייב לדווח מיידית ליועץ המשפטי של החברה או למנהל אגף משאבי אנוש או למנכ"ל או ליו"ר החברה, אם קיים לדעתו חשש להפרת הוראות כל דין או תקנות הפיקוח (לרבות הטרדה מינית), או הוראות קוד אתי זה על ידי מי מאנשי איילון נאמנים, לרבות כל עניין הכרוך בהפרה של טוהר המידות בה מעורב איש החברה, סוכן או ספק של החברה, בין אם ההפרה מהותית ובין אם לאו, בין אם בתחום הכספים, החשבונאות, הדיווח, ובין אם בכל תחום אחר. הנהלת איילון נאמנים תטפל בדיווחים כנ"ל בחשאיות המרבית, תוך הגנה על איש איילון נאמנים המדווח מכל התנכלות או פגיעה, כנדרש על פי חוק. מאידך אם יתברר כי המדווח מסר דיווח כוזב ביודעין (למשל מתוך מטרה לפגוע באיש איילון נאמנים אחר), הוא יהיה צפוי לסנקציות משמעותיות חמורות מצד החברה.



ח. השותפים לעשייה:

ח.1. **עובדי איילון נאמנים:** איילון נאמנים משקיעה בהון האנושי שלה, בו היא רואה את המנוע המוביל והכוח המכוון להתפתחותה. כן רואה איילון נאמנים בעובדיה שותפים מלאים להשגת מטרותיה ולהצלחתה העסקית. לאור זאת שואפת איילון נאמנים שכל אחד מעובדיה יחוש הזדהות אמיתית ועמוקה עם החברה, ופועלת לקידום תחושה זו בקרב כל אחד מעובדי איילון נאמנים. איילון נאמנים דואגת לקיום סביבת עבודה נעימה ובטוחה עבור עובדיה, תוך שמירה על כבודם וזכויותיהם, דאגה לבריאותם, רווחתם ובטיחותם, ותוך נקיטת הצעדים המחויבים למניעת הטרדות מכל סוג ולהבטחת יחסי עבודה טובים. איילון נאמנים מגנה על מידע פרטי של אנשיה ולא תחשוף אותו, אלא אם כן תחויב לעשות זאת על פי דין.

ח.2. **סוכני החברה ומשווקיה:** איילון נאמנים מכירה ומוקירה בחשיבות פעילותם של סוכני הביטוח והמשווקים האחרים המייצגים את החברה. לחברה קשרים הדוקים ואמיצים עם לשכת סוכני הביטוח בישראל והיא תשמור ותטפח קשרים אלו. חשיבות סוכני החברה והמשווקים שלה לפעילותה ולהתפתחותה לאורך השנים הינה רבה, ואנשי החברה מחויבים לנהוג בסוכנים ובמשווקים בכבוד, ביושר ובהגינות.

ח.3. **ספקי החברה:** לרבים מספקי החברה השפעה מהותית על איכות ורמת השירות הניתן ללקוחות איילון נאמנים והם שותפים פעילים בעשייה. אנשי החברה מחויבים לנהוג בספקיה בכבוד, ביושר ובהגינות.

ח.4. **הקהילה:** נוסף על שיקוליה העסקיים של החברה יש לה גם אחריות חברתית, במסגרתה איילון נאמנים רואה עצמה מחויבת לחברה ולקהילה בה החברה פועלת. איילון נאמנים שמה לה למטרה לתרום ממשאביה לתמיכה ולקידום מטרות חברתיות ראויות כפי שתגדיר מעת לעת ואיילון נאמנים תורמת למטרות אלה באופן שוטף.

ט. הממונה על הקוד האתי:

דירקטוריון החברה קבע כי הממונה על הפעלת הוראות הקוד האתי בחברה יהיה מזכיר החברה. הממונה עומד לרשות אנשי החברה בהכוונה, הדרכה, בהנחיה ובעצה בכל הכרוך בהתנהגות אותה על פי כללי הקוד האתי.

האחראי על ביקורת יישום הוראות קוד אתי זה בחברה הינו מבקר הפנים.

י. מעמדו של הקוד האתי בחיי החברה:

אימוץ קוד אתי זה על ידי דירקטוריון איילון נאמנים, מעניק לו מעמד של הסכם-על מכללא, החל כחלק מהסכם העסקה של כל עובד באיילון נאמנים.

כל הפרה של קוד זה מהווה הפרת משמעת על כל המשתמע מכך כלפי העובד והמשך העסקתו. זאת, מבלי לגרוע מנפקויות נוספות של ההפרה, אזרחיות או פליליות, כאשר הדבר כרוך בהפרת חובה חוקית.



קוד אתי זה יהיה נגיש לכל אנשי איילון נאמנים ויפורסם באתר האינטרנט של איילון נאמנים. מסמך קוד אתי זה יימסר לכל איש איילון נאמנים לפי דרישתו, ויימסר ביוזמת החברה לכל מי שהופך להיות איש איילון נאמנים.

יא. כללי:

1. בכל מקום בו נאמר בקוד זה "איילון נאמנים" או "החברה" הכוונה לכל גוף מקבוצת איילון נאמנים, אלא אם הקשר הדברים מחייב אחרת.
2. כל הוראותיו של קוד זה חלות אף מחוץ לימים ולשעות בהם איש איילון נאמנים ממלא את תפקידו בחברה, אלא אם הקשר הדברים מחייב אחרת.
3. כל הוראותיו של קוד זה חלות אף לאחר שחדל איש איילון נאמנים לכהן בחברה, אלא אם הקשר הדברים מחייב אחרת.
4. קוד אתי זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ויש לקרוא את כל האמור בו כאילו נכתב גם בלשון נקבה.

לרשות כל איש איילון נאמנים והציבור האפשרות להעביר דווח, אף באופן אנונימי, להנהלת איילון נאמנים בדבר הפרת כל חוק, תקנה או הוראות קוד אתי – באמצעות:

תיבת דואר מספר 293, הנגב 8, תל אביב